



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

**“ANÁLISIS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE DE DOS AEROLÍNEAS
QUE OPERAN EN LA CIUDAD DE CUENCA: TAME, LAN Y SU APOORTE
EN EL DESARROLLO TURÍSTICO”**

TESIS PREVIA A
LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE
INGENIERÍA EN TURISMO

AUTORA:

ADRIANA FERNANDA BERREZUETA TOLEDO
C.I. 0104761911

DIRECTORA:

MGST. ANA LUCIA SERRANO LÓPEZ
C.I. 0103086492

**Cuenca – Ecuador
2016**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESUMEN

Esta investigación analiza la operación de dos aerolíneas que operan en el Aeropuerto Mariscal Lamar de Cuenca: TAME y LAN y su aporte en el desarrollo del turismo desde un enfoque sostenible, buscando introducir los lineamientos de sostenibilidad en su operación; plasmando estas directrices desde la actividades, con miras al mejoramiento de la actividad aeronáutica comercial con su entorno, dentro de un contexto de responsabilidad socio-ambiental.

Para fines de estudio se ha recolectado información de conceptos claves que permitan tener un criterio técnico de desarrollo sostenible de las aerolíneas.

A su vez se utilizaron herramientas de carácter cualitativo y cuantitativo, obteniendo entrevistas, realizadas a los directivos de las empresas de LAN Y TAME, desarrollando encuestas efectuadas a los usuarios del servicio evidenciaron resultados que se enfocan a la sostenibilidad dentro de la actividad aeronáutica. Es así que, tanto los empresarios como los usuarios están conscientes de que el manejo de la actividad aeronáutica y de su crecimiento e impacto dentro de la movilidad de las personas con finalidad turística deben de manejarse de manera sostenible, es decir se deben considerar los tres aspectos que involucran el manejo de este ámbito, entre los que se encuentran: el ambiental, económico y sociocultural.

Palabras claves: Desarrollo Sostenible, TAME, LAN, desarrollo turístico.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ABSTRACT

This research analyzes the operation of two airlines serving the airport Mariscal Lamar Cuenca: TAME and LAN and its contribution to the development of tourism from a sustainable approach, seeking to introduce sustainability guidelines in their operations; translating these guidelines from the activities with a view to improving the commercial aeronautical activity with the environment, within a context of socio-environmental responsibility.

For purposes of study it has gathered information from key concepts that allow for a sustainable development technical criteria airline.

Also tools of qualitative and quantitative nature were used, obtaining interviews conducted with the managers of the companies LAN and TAME, developing surveys to service users, showing results that focus on sustainability within the aviation activity. So, both employers and users are aware that the management of aviation activity and growth, and impact in the mobility of persons with tourist purpose should be managed in a sustainable manner, in other words, should consider the three aspects concerning the management of this area, among which are: the environmental, economic and sociocultural.

Keywords: Sustainable Development, TAME, LAN, tourism development.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS	<u>1012</u>
ÍNDICE DE TABLAS	<u>1113</u>
ÍNDICE DE GRÁFICOS	<u>1214</u>
CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR	<u>1315</u>
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	<u>142</u>
DEDICATORIA.....	<u>153</u>
AGRADECIMIENTOS.....	<u>164</u>
INTRODUCCIÓN	<u>175</u>
CAPÍTULO I	<u>197</u>
1. El Desarrollo Sostenible enfocado al Turismo	<u>197</u>
1.1. Definiciones y Conceptualizaciones.....	<u>197</u>
1.1.1. Aerolínea	<u>197</u>
1.1.2. Sostenibilidad	<u>208</u>
1.1.3. Sustentabilidad	<u>208</u>
1.1.4. Desarrollo sustentable	<u>219</u>
1.1.5. Desarrollo sostenible del turismo	<u>219</u>
1.2. Objetivos y requisitos del desarrollo sustentable	<u>2210</u>
1.2.1. Objetivos.....	<u>2210</u>
1.2.2. Requerimientos.....	<u>2210</u>
1.3. Enfoque del desarrollo sostenible en las empresas de servicio turístico	21



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.3.1. Empresa de servicio.....	21
1.3.2. Desarrollo sostenible en las empresas de servicios.....	22
1.3.3. Indicadores de desarrollo sustentable.....	22
1.3.4. Deficiencias detectadas en las políticas para el sector empresarial de nuestro país	23
1.3.5. Fortalezas y Debilidades de las empresas de servicio.....	23
1.4. Desarrollo sostenible enfocado a la actividad turística.....	24
1.4.1. Evolución del turismo tradicional hasta el turismo sostenible	25
1.4.2. Decálogo del turismo sostenible	26
1.4.3. El turismo sostenible y el medio ambiente	27
1.4.4. Impacto del Turismo en los espacios naturales	28
1.4.5. Desarrollo sostenible y turismo	28
1.4.6. Pilares de la sostenibilidad turística	29
1.4.7. El triángulo del desarrollo sostenible.....	29
1.5 Desarrollo sostenible enfocado a las aerolíneas.....	31
1.5.1. Cómo se enfoca la sostenibilidad en las aerolíneas	33
CAPÍTULO II	35
2.1. Hitos históricos de las aerolíneas en el Ecuador	35
2.2. Hitos históricos de las aerolíneas en la ciudad de Cuenca	35
2.3. Aporte económico y social de las aerolíneas en el Ecuador y en la ciudad de Cuenca	36
2.4. Aerolíneas de Cuenca y su apoyo a la consolidación como destino turístico de la ciudad	37
2.5. Normativa e instituciones que regulan las aerolíneas enfocadas al cumplimiento de sostenibilidad en la operación	38



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.5.1. Convenio de Chicago.....	39
2.5.2. Ley de Aviación Civil.....	40
2.5.3. Constitución de la República del Ecuador.....	41
2.5.4. Dirección de Aviación Civil.....	41
2.6 Control Operaciones de las aerolíneas en el aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca	42
2.7. Análisis de las operaciones realizadas en el Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca	43
2.7.1. Cuerpo administrativo	43
UNIVERSIDAD DE CUENCA	45
2.7.2. Organigrama Administrativo del Aeropuerto Mariscal Lamar	45
2.7.3. Infraestructura del Aeropuerto Mariscal Lamar	46
Imágenes del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca.....	49
2.7.4. Servicio que ofrece el Aeropuerto Mariscal Lamar de la Ciudad de Cuenca	50
2.7.4.1. Oficinas Operativas y puntos de venta	50
2.7.4.2. Conexión de Aerolíneas.....	50
2.7.4.3. Tour a las instalaciones de los bomberos.....	51
2.7.4.4. Viajes con mascotas.....	51
2.7.4.5. Seguridad	52
2.7.4.6. Alquiler de vehículos.....	52
2.7.4.7. Bancos y cajeros automáticos	53
2.7.4.8. Consultorio médico	53
2.7.4.9. Parqueo Tarifado	54
2.7.4.10. Sala VIP.....	54



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.4.11. Sala de capacitación y centro de negocios.....	55
2.7.4.12. Salón de eventos.....	55
2.7.4.13. Sur viajes.....	56
2.7.4.14. Servicio de Taxis	56
2.7.4.15. Tiendas y restaurantes	57
2.8. Servicios Operacionales del Aeropuerto Mariscal Lamar.....	58
2.9. Servicios orientados a satisfacer las expectativas del usuario	59
CAPÍTULO III TAME y LAN	62
3.1. Antecedentes Históricos de la operación de las aerolíneas TAME y LAN en la ciudad de Cuenca	62
3.2. Historia de TAME	62
3.2.1. Desarrollo y crecimiento empresarial de TAME	63
3.2.2. Política de Calidad de TAME	64
3.2.3. Frecuencias y destinos de TAME	65
3.2.3.1. Horarios de las frecuencias de la aerolínea TAME	66
3.2.2. Manejo de la sostenibilidad en la aerolínea TAME	69
3.2.2.1. Aspecto Económico	69
3.2.2.2. Aspecto Social	70
3.2.2.3. Aspecto Ambiental	71
3.2.2.3.1. Renovación de flotas.....	72
3.2.2.3.2. Sistema de Gestión Ambiental	72
3.2.2.3.3. Emisiones de la flota de aviones	73
3.2.2.3.4. Gestión integral de residuos.....	73
3.3. Historia de LAN	74
3.3.1. Antecedentes de LAN en CUENCA	74



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.2. Desarrollo y crecimiento empresarial de LAN	75
3.3.3. Política de Calidad de LAN	75
3.3.4. Frecuencias y destinos de la aerolínea LAN	76
3.3.4.1. Horarios de las frecuencias de la aerolínea LAN	76
3.3.5. Manejo de la sostenibilidad en la aerolínea LAN	78
3.3.5.1. Aspecto Económico	78
3.3.5.2. Aspecto Social	79
3.3.5.3. Aspecto Ambiental	79
3.3.5.3.1. Las aerolíneas de oneworld y el medio ambiente	79
3.3.5.3.2. Renovación de flotas	82
3.3.5.3.3. Sistema de Gestión Ambiental	82
3.3.5.3.4. Emisiones de la flota de aviones	83
3.3.5.3.5. Gestión integral de residuos	83
3.4. Certificaciones de calidad ambiental obtenidas por parte de las aerolíneas TAME y LAN	85
3.4.1. Certificaciones de TAME	86
3.4.2. Certificaciones de LAN	87
3.5. Programas y Proyectos de TAME Y LAN	87
3.6. Investigación sobre la operación de las aerolíneas TAME y LAN en la ciudad de Cuenca	89
3.6.1. Entrevistas semiestructuradas a los Directivos de las aerolíneas	89
3.6.2. Selección de objetivos de medición	89
3.6.3. Realización de las entrevistas	90
3.6.3.1. Resultados de la entrevista en TAME	90
3.6.3.2. Resultados de la entrevista LAN	93



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.6.4. Encuestas a los usuarios del servicio.....	95
3.6.4.1. Elaboración de la encuesta aplicada a los usuarios	96
3.6.4.2. Resultados de la encuesta.....	97
3.7. Benchmarking entre las aerolíneas analizadas y LATAM.....	108
CONCLUSIONES	110
RECOMENDACIONES	112
BIBLIOGRAFÍA	113
ANEXOS	116



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El triángulo del desarrollo sostenible	29
Figura 2. Turismo Sostenible.....	30
Figura 3. Explicación de lo abarca cada una de las líneas del triángulo del turismo sustentable	31
Figura 4 Organigrama del Aeropuerto Mariscal Lamar.....	45
Figura 5. Vista panorámica del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca.....	49
Figura 6 Imágenes del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca...	49
Figura 7. Aviones de Tame	50
Figura 8. Tour a las instalaciones de los bomberos.....	51
Figura 9. Viajes con mascotas	51
Figura 10. Seguridad	52
Figura 11. Bancos y cajeros automáticos	53
Figura 12. Consultorio Médico.....	53
Figura 13. Parqueo tarifado	54
Figura 14. Sala VIP	54
Figura 15. Sala de capacitación y centro de negocios.....	55
Figura 16. Salón de eventos.....	55
Figura 17. Sur viajes.....	56
Figura 18. Servicio de taxis	56
Figura 19. Tiendas y restaurantes	57
Figura 20. Avión de TAME y Avión de LAN	66
Figura 21. Captura de pantalla del software Amadeus que representa	84
Figura 22 Captura de pantalla del software Amadeus para consultar la disponibilidad de vuelos.	85
Figura 23 Paperlers chek in.....	94
Figura 24 Celular código de barras	94



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuerpo Administrativo de la Corporación Aeroportuaria	44
Tabla 2. Vuelos TAME, Lunes a Viernes Quito – Cuenca	67
Tabla 3. Vuelos TAME, Sábado. Quito – Cuenca	67
Tabla 4. Vuelos TAME, Domingo. Quito - Cuenca	67
Tabla 5. Vuelos TAME, Lunes a Viernes. Cuenca – Guayaquil - Cuenca	68
Tabla 6. Vuelos TAME. Sábado. Cuenca – Guayaquil - Cuenca	68
Tabla 7. Vuelos TAME. Domingo. Cuenca – Guayaquil - Cuenca	68
Tabla 8. Tipos de aviones de TAME.....	72
Tabla 9. Vuelos LAN. Lunes, Martes, Miércoles. Cuenca – Quito - Cuenca.....	76
Tabla 10. Vuelos LAN. Jueves. Cuenca – Quito - Cuenca.....	77
Tabla 11. Vuelos LAN. Viernes. Cuenca – Quito - Cuenca	77
Tabla 12. Vuelos LAN. Sábado. Cuenca – Quito - Cuenca.....	77
Tabla 13. Vuelos LAN. Domingo. Cuenca – Quito - Cuenca.....	78
Tabla 14. Tipos de aviones de TAME.....	82
Tabla 15 Tabulación Pregunta 1	97
Tabla 16 Tabulación Pregunta 2	98
Tabla 17 Tabulación Pregunta 3	99
Tabla 18.Tabulación Pregunta 4	100
Tabla 19. Tabulación Pregunta 5	101
Tabla 20. Tabulación Pregunta 6	102
Tabla 21. Tabulación Pregunta 7	103
Tabla 22. Tabulación Pregunta 8	104
Tabla 23. Tabulación Pregunta 9	105
Tabla 24. Tabulación Pregunta 10	106
Tabla 25. Tabulación Pregunta 11	107



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Conocimiento sobre el turismo sostenible.....	97
Gráfico 2. Preferencia de aerolínea.....	98
Gráfico 3. Servicios Necesarios de la Aerolínea.....	99
Gráfico 4. Frecuencia en la que viaja por avión.....	100
Gráfico 5. Horario que suele viajar	101
Gráfico 6. Horario en el que suele viajar.....	102
Gráfico 7. Días en que suele viajar.....	103
Gráfico 8. Destinos que suele viajar	104
Gráfico 9. Qué le pareció el precio	105
Gráfico 10. Tiempo de anticipación que compra el pasaje	106
Gráfico 11. Motivo de viaje a la Ciudad de Cuenca	107



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Yo, Adriana Fernanda Berrezueta Toledo, autora de la tesis "ANÁLISIS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE DE DOS AEROLÍNEAS QUE OPERAN EN LA CIUDAD DE CUENCA: TAME, LAN Y SU APOORTE EN EL DESARROLLO TURÍSTICO", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniería en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, Marzo de 2016

Adriana Fernanda Berrezueta Toledo
C.I.: 0104761911



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Yo, Adriana Fernanda Berrezueta Toledo, autora de la tesis "ANÁLISIS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE DE DOS AEROLÍNEAS QUE OPERAN EN LA CIUDAD DE CUENCA: TAME, LAN Y SU APOORTE EN EL DESARROLLO TURÍSTICO", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, marzo de 2016

Adriana Fernanda Berrezueta Toledo
C.I: 0104761911



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico de manera especial a mi hija Victoria, por ser la mayor bendición e inspiración en mi vida, por estar a mi lado enseñándome a luchar para cumplir nuestros sueños.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a Dios, porque con su bendición todo es posible, A mis padres, por ser el pilar y apoyo fundamental en mi vida y particularmente durante mi carrera universitaria.

A mi esposo por haberme apoyado a cumplir mi meta. De manera muy especial para mi Jefa Silvia Parra quien me ha comprendido en todo momento, para poder culminar el trabajo de investigación.

Al Ing. Pablo Calle Jefe de TAME EP por haberme abierto las puertas de su oficina y de igual manera a la Lcda. Primavera Verdugo Supervisora de LAN por haberme facilitado la información requerida.

A mi Directora Ana Lucía Serrano, por sus enseñanzas, su amistad y tiempo compartido.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión sostenible se ha convertido en uno de los principales retos para la sociedad y la economía, que busca una equidad entre el bienestar humano, ecológico y económico, para conseguir un desarrollo responsable preservando el medio ambiente.

Luego de varios acontecimientos como el Informe de Bruthland de 1989 en donde la sostenibilidad comienza a ser considerada como un eje para un desarrollo que conserve y preserve a los recursos naturales del planeta, posteriormente este paradigma pasa a formar parte de la actividad turística en donde “para muchas naciones el turismo es un detonador importante para el desarrollo económico que, por sus características, tiene un impacto importante en los sectores económicos y en las relaciones sociales tanto de los lugares donde se practica como en los países de origen de los visitantes”. (Reboloso y Salcedo , 75)

El presente estudio analiza la operación de las dos aerolíneas que llegan a la ciudad de Cuenca, TAME y LAN y, su aporte en el desarrollo turístico de la ciudad, todo esto con un enfoque del desarrollo sostenible y sustentable; por lo que se realizó una investigación exploratoria en fuentes primarias y secundarias recurriendo a la técnica de entrevistas semiestructuradas a profundidad aplicada a los directivos de ambas aerolíneas; de encuestas realizadas a los usuarios del servicio y, la observación del cumplimiento de los criterios de sostenibilidad en las dos aerolíneas; llegando a la conclusión de que tanto las aerolíneas como los usuarios ,unen sus esfuerzos para que cada vez el desarrollo sostenible sea observado y aplicado en todas las actividades en las que interviene el hombre.

En las aerolíneas TAME y LAN, el crecimiento va de la mano con el desarrollo sostenible que no es solamente el desarrollo económico, sino también el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

desarrollo social y ambiental, en donde el compromiso real y concreto es con clientes, en donde la entrega cotidiana de un servicio confiable, seguro y de clase mundial es indispensable para la satisfacción de necesidades y la generación de valor agregado dentro de la prestación de estos servicios. De la misma manera, otro lineamiento que interviene dentro de estos procesos es el talento humano, que fortalece el desarrollo de la actividad mediante la gestión eficiente, transparente y comprometida con el medio ambiente garantizando el futuro de las nuevas generaciones.

En ese sentido, el turismo se manifiesta como una actividad económica en crecimiento a nivel mundial en términos cuantitativos y cualitativos. El Ecuador no ha sido la excepción a esta tendencia de crecimiento de turismo, desde el 2008 hasta la fecha ha aumentado considerablemente este crecimiento tanto por turismo, cuanto por la llegada de migrantes de diferentes países. (MINTUR , 69)

Como consecuencia del incremento de visitantes al Ecuador, la ciudad de Cuenca, a nivel internacional se perfila como un destino turístico de visita obligatoria en nuestro país e inclusive de Sudamérica. Entre los reconocimientos internacionales que ha recibido están: ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad desde 1999, elegida en el 2010 por Lonely Planet dentro de las diez mejores ciudades turísticas y además se ubicó a Cuenca, como una de las diez ciudades mejor aventajadas, no solo para la visita temporal sino para una residencia permanente y preferida por personas de la tercera edad. Fue ubicada por una revista estadounidense, como la mejor ciudad de retiro para los jubilados, por ser una de las mejores preservadas del mundo. (Medina , 14)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO I

1. El Desarrollo Sostenible enfocado al Turismo

Hoy en día la gestión sostenible se ha convertido en uno de los principales retos para la sociedad y la economía, que busca una formación responsable para desarrollarse sin descuidar lo ambiental.

Por esta razón se analizan a las dos aerolíneas que operan en la ciudad de Cuenca, TAME y LAN, con la finalidad de determinar si el funcionamiento de estas aerolíneas se desarrolla de manera sostenible, es decir aportando a la reducción de los impactos ambientales propios de sus operaciones, optimizando sus recursos, cuidado el bienestar de sus empleados y en general promoviendo la protección del entorno y aportando a la sociedad a través de un programa o proyecto.

1.1. Definiciones y Conceptualizaciones

El presente trabajo inicia con la definición de varios términos que se repiten a lo largo del mismo, lo cual será de gran ayuda para su entendimiento y análisis.

1.1.1. Aerolínea

En la Guía de Orientación para el usuario del transporte aéreo de carga y de los servicios aeroportuarios define a las aerolíneas como:

La persona jurídica responsable de efectuar el transporte aéreo, a más de ser el transportista o explotador aéreo a que se refiere la normatividad aduanera y aeronáutica, por tanto, tiene la conducción técnica de la aeronave y la dirección de la tripulación. (PITS , 26)

Se concluye que las aerolíneas son compañías que se dedican a transportar



UNIVERSIDAD DE CUENCA

pasajeros y carga, cumpliendo con el objetivo de llevarlos a su destino.

1.1.2. Sostenibilidad

Dentro del Manual de Buenas Prácticas para el Turismo sostenible se ha definido que, la sostenibilidad atiende el cuidado y administración del dinero, equipo y herramientas, al mismo tiempo, que desarrolla al personal de la empresa y cuida de su forma de vida y potencial de crecimiento (Concepto de Gestión , 15).

Por otro lado la Organización Mundial del Turismo define al turismo Sostenible.

Como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.

Como podemos mencionar, el objetivo del desarrollo sostenible es proteger y conservar los recursos naturales, resguardar los valores, fomentar el crecimiento económico de esta manera preservando para que disfruten las futuras generaciones, por lo que cada planificación y desarrollo de esta actividad se debe dar en armonía con el medio ambiente.

1.1.3. Sustentabilidad

Para entender un poco el concepto de sustentabilidad.

El término sustentabilidad refiere al equilibrio existente entre una especie con los recursos del entorno al cual pertenece. Básicamente, la sustentabilidad, lo que propone es satisfacer las necesidades de la actual generación pero sin que esto se vean sacrificadas las capacidades futuras de las siguientes generaciones de satisfacer sus propias necesidades, es decir, algo así como la búsqueda del equilibrio justo entre estas dos cuestiones. (Amartya , 1)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.1.4. Desarrollo sustentable

En cuanto al desarrollo sustentable se define el siguiente concepto, según Barkin:

La sustentabilidad es un proceso más que un conjunto de metas bien específicas, reconoce en la diversidad, la autosuficiencia, el control y la participación local, la democracia de base y la autonomía, preceptos básicos de todo verdadero desarrollo sustentable. De especial interés es el tema del control social, y particularmente del control de los individuos y la sociedad sobre el proceso productivo -producción, circulación, consumo.

De acuerdo al concepto dado, podemos decir que la sustentabilidad busca mantener el equilibrio creando conciencia en el ámbito, social, económico y ambiental

1.1.5. Desarrollo sostenible del turismo

La industria turística hoy en día ha cambiado su filosofía, no solo buscando el desarrollo de su economía si no en concientizar y contribuir con el medio ambiente y la sociedad. Es así que La Organización Mundial del Turismo, indica que *“El Desarrollo Sostenible del Turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, estableciéndose un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo”*

A partir de este concepto se puede concluir en que la gestión sostenible nace de tres aspectos básicos: ambiental, económico y sociocultural, por lo que el turismo debe abarcar estos aspectos para que el desarrollo del mismo sea en beneficio de la población en todas sus dimensiones, teniendo siempre como eje central el desarrollo del ser humano respetando su entorno.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.2. Objetivos y requisitos del desarrollo sustentable

Naína Pierri, en su libro “Historia del Concepto de desarrollo Sustentable”, recopila los objetivos y requerimientos que la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, CMMAD, estableció los cuales se derivan del concepto mismo del desarrollo sustentable y se detallan a continuación.

1.2.1. Objetivos

- Retomar el crecimiento;
- Cambiar la calidad del desarrollo;
- Atender las necesidades esenciales de empleo, alimentación, energía, agua y Saneamiento.
- Mantener un nivel poblacional sustentable;
- Conservar y mejorar la base de recursos;
- Reorientar la tecnología y administrar el riesgo;
- Incluir el medio ambiente y la economía en el proceso de toma de decisiones (Pierri ,12)

En este contexto se plantea acciones prioritarias en conservar y mejorar sus recurso relacionadas con participación de la sociedad, innovar nuevos productos turísticos mediante la tecnología, y tomando concienciación gubernamental.

1.2.2. Requerimientos

Los requerimientos que recopila la autora Pierri sobre el desarrollo sustentable son los siguientes:

- Un sistema político que asegure la efectiva participación de los ciudadanos en el proceso decisorio;
- Un sistema económico capaz de generar excedentes y know-how técnico con bases confiables y constantes;
- Un sistema social que pueda resolver las tensiones causadas por un desarrollo no equilibrado;
- Un sistema de producción que respete la obligación de preservar la base ecológica del desarrollo;



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Un sistema tecnológico que busque constantemente nuevas soluciones;
- Un sistema internacional que estimule padrones sustentables de comercio y financiamiento
- Un sistema administrativo flexible y capaz de autocorregirse. (Pierri , 27)

Analizado cada uno de los conceptos el desarrollo sustentable es aquel que satisface las necesidades del presente. Sin olvidar a las futuras generaciones, todo esto se debe trabajar en conjunto sin olvidar los principios e incluir a la tecnología manejando de una forma responsable segura, para obtener una riqueza con equidad.

1.3. Enfoque del desarrollo sostenible en las empresas de servicio turístico

El turismo representa actualmente una de las actividades económicas más importantes en el mundo, considerando los ingresos generados, el número de puestos de trabajo creados, el desplazamiento de las personas, entre otros factores. Esta condición al igual que toda actividad humana, implica impactos ambientales, a partir del consumo de recursos y en consecuencia de la producción de desechos que también van en aumento de acuerdo a la tipología de turismo que se desarrolla de acuerdo a los territorios.

En ese mismo sentido, el turismo constituye una actividad económica, que es movida por las empresas públicas y privadas quienes prestan los servicios turísticos de forma competitiva para eso es preciso mantener estándares mínimos internacionales de calidad, con una responsabilidad ética sostenible. (Iglesia , 47).

1.3.1. Empresa de servicio

Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades sean éstas de recreación, de capacitación, de salud, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas entre otras; a cambio de un precio que establece la empresa con la finalidad de cubrir sus costos y generar una



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ganancia, las empresas de servicios pueden ser públicas o privadas. (Manzano y Asociados , 149)

Una empresa de servicio brinda a sus clientes, productos que necesitan satisfacer sus necesidades.

1.3.2. Desarrollo sostenible en las empresas de servicios

Las empresas de servicios tratan de invertir en procesos que sean más eficientes, en relación con las comunidades, con el aprovechamiento de sus residuos, teniendo en cuenta sus permisos ambientales. El desarrollo sostenible es la definición donde engranan todas las actividades de las empresas que garantizan que una empresa permanezca en el mercado en el transcurso del tiempo, utilice recursos naturales de forma eficiente, que por medio de su negocio aporten positivamente a la sociedad.

Puede ser evidenciando su crecimiento a través del uso adecuado de sus recursos y si está generando más productos con menos recursos, es porque es más eficiente, invierte en tecnología de punta, más limpia y amigable con el planeta, porque cree en la sostenibilidad. (Manzano y Asociados , 149)

1.3.3. Indicadores de desarrollo sustentable

La palabra indicadores es el plural del término indicador. Un indicador es, como justamente lo dice el nombre, un elemento que se utiliza para indicar o señalar algo. Un indicador puede ser tanto concreto como abstracto, una señal, un presentimiento, una sensación o un objeto u elemento de la vida real. Podemos encontrar indicadores en todo tipo de espacios y momentos, así como también cada ciencia tiene su tipo de indicadores que son utilizados para seguir un determinado camino de investigación, (Amartya , 1).

Algunas de las empresas consideradas responsables y sostenibles, utilizan para medir su nivel de desarrollo sustentable los siguientes indicadores:

1. Cálculo de su huella de carbono en productos o en la corporación entera.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2. Cálculo de la huella hídrica.
3. La valoración del ecosistema.
4. La medición del impacto socio-ambiental (Manzano y Asociados , 82).

Como podemos mencionar las empresas turísticas hoy en día se ven enormemente comprometidas con el medio ambiente de esta forma tomando conciencia en cada una de las actividades que este sector involucra

1.3.4. Deficiencias detectadas en las políticas para el sector empresarial de nuestro país

En nuestro país, en cuanto a políticas de desarrollo sustentable, para el sector empresarial se han detectado algunas deficiencias:

1. Falta entender al sector empresarial.
2. Falta darle mayores incentivos.
3. Falta crear políticas de acorde al sector productivo.
4. La especialización en las políticas es reconocer su diversidad y trabajar para un mejor desempeño empresarial. (82)

1.3.5. Fortalezas y Debilidades de las empresas de servicio

Las fortalezas y las debilidades internas son las actividades que las empresas puedan controlar y cuyo desempeño se califica como excelente o deficiente. Surgen en las actividades de dirección, mercadotécnica, finanzas, contabilidad, producción, operaciones, investigación y desarrollo, y manejo de sistemas de información de una empresa. La identificación y evaluación de las fortalezas y debilidades en las áreas funcionales de una empresa es una actividad estratégica básica. Las empresas intentan seguir estrategias que aprovechen las fortalezas internas y eliminen las debilidades internas. (David , 76)

Entre las fortalezas ideales para las empresas de servicio se encuentran:

- Tener un amplio conocimiento del giro de su negocio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Contar siempre con tecnología de vanguardia, que garantice al empresario producir más y con menor impacto ambiental. (Manzano y Asociados , 83)

Entre las debilidades más frecuentes se encuentran:

- Falta de oferta nacional de tecnología. Falta de facilidades de crédito e importación.
- Falta de conocimiento de las autoridades de lo que hacen las empresas.
- Desconocimiento de la normativa.
- Escaso uso de indicadores sociales y ambientales. (83)

1.4. Desarrollo sostenible enfocado a la actividad turística

En los últimos años el desarrollo sostenible del turismo a nivel mundial y en nuestro país ha tomado gran significación debido a la necesidad imperiosa de cuidar del medio ambiente. Una de las razones por las que Ecuador tiene el desarrollo del turismo ambiental es porque es uno de los países más mega diversos del planeta, por lo que se deben trazar planes, estrategias, medidas para su conservación, muchos son los trabajos investigativos que se han presentado en defensa del medio ambiente que han sido centradas no solo en los problemas que existen con el medio ambiente sino también en las causas y efectos de los mismos. La degradación ambiental afecta al ecosistema y al normal funcionamiento de nuestro planeta, es innegable que si no nos concientizamos y si no concientizamos a las nuevas generaciones, su futuro será incierto, por lo que es preciso que en todas las actividades humanas esté presente la sustentabilidad y sostenibilidad de las mismas. (Artaraz , 112)

La inquietud por la conservación y protección del medio ambiente es algo que cada día está más generalizado por los efectos devastadores debido a los ataques que ha sufrido el medio ambiente. Se ha estimado que tanto los recursos naturales como el volumen de nuestro planeta para resistir las afectaciones que el hombre provoca son inmensos. Factores como el desarrollo acelerado de la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

tecnología, el desarrollo demográfico mundial y la explotación de los recursos naturales nos han hecho describir los límites de la Tierra. (112)

1.4.1. Evolución del turismo tradicional hasta el turismo sostenible

La importancia del turismo como factor de desarrollo económico radica en el reconocimiento de su demostrada estabilidad, pese a sus fragilidades coyunturales, siendo sintomática su mayor rapidez de recuperación en tiempos de crisis como los actuales.

Por otro lado, las estadísticas macroeconómicas revelan sus efectos positivos en los niveles de desarrollo alcanzados por diferentes territorios y a escalas de análisis diversas como son: nacional, regional, local. Si establecemos un segundo nivel de análisis, profundizando en la geografía del turismo mundial, los discursos oficiales que atribuyen acríticamente a esta actividad un papel fundamental como instrumento de reducción y lucha contra la pobreza en los países del Tercer Mundo habrían de ponerse en cuestión o al menos matizarse. (Rivera , 98)

En ese mismo sentido, el Turismo ha pasado en los últimos periodos de tener un carácter minoritario y elitista a tener unas características masivas y se le considera como un componente fundamental de la cultura del ocio, así mismo como elemento importante del Estado en el bienestar de los/as ciudadanos/as. Incluso en la economía centralizada se premiaba a los "buenos" ciudadanos con desplazamientos turísticos, lógicamente dentro de una zona de influencia y para ello se habían preparado grandes instalaciones hoteleras. (Montes , 353).

Por lo tanto, el turismo representa un buen ejemplo de las interconexiones que existen en entre el desarrollo económico y el Ambiente con sus beneficios, tensiones y sus potenciales conflictos. Una gestión adecuada puede dar origen a un desarrollo regional espectacular conciliando beneficios económicos con respeto al Medio Ambiente.

Asimismo, los impactos Medioambientales que se producen con el turismo mantienen diversos ámbitos, en las comunidades locales que sufren la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

necesidad de compartir los recursos existentes en la contaminación del aire, agua, ruido y aumento del tráfico. Los impactos producidos dependen de la actividad turística que sea desarrollada. (353)

Para tomar conciencia del impacto de nuestras actividades en el medio ambiente se deben considerar los siguientes aspectos para mejorar la calidad turística donde en algunas ocasiones se producen daños irreparables y molestias innecesarias. (353)

1.4.2. Decálogo del turismo sostenible

A continuación se presenta un decálogo para el turismo sostenible, entendiéndose por tal, un conjunto de reglas que se consideran básicas para la realización de una actividad, la mismas han sido tomadas de (Artaraz , 152)

- Hacer un uso sostenible de los recursos naturales y sociales.
- Respetar la diversidad natural, cultural y social.
- Integrar las consideraciones medioambientales en planificación de la expansión del turismo.
- Coordinar las reglamentaciones locales con la normativa y legislación existente a nivel regional o nacional.
- Preparar las infraestructuras adecuadas de servicios y suministros para evitar problemas de tráfico residuos, agua etc., ante el desarrollo turístico.
- Respetar la biodiversidad de la zona evitando la introducción de especies extrañas que pueden alterar el equilibrio ecológico.
- Evitar elementos discordantes con las características naturales de la zona.
- Exigir el respeto total al Medio Ambiente sin excepciones ni situaciones de privilegio.
- Mantener una vigilancia continua del cumplimiento de la legislación pertinente.
- Establecer un sistema de formación e información eficaz las exigencias medioambientales del lugar en paralelo con la información turística. (153)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Es así que cada punto que se ha dado a conocer con respecto al turismo sostenible hoy en día las organizaciones han tomado conciencia, sobre todo en los cambios medioambientales y como un ciclo de transformación hacia un nuevo paradigma de desarrollo de la actividad turística, con una visión de respeto con la naturaleza, el hombre, su cultura y las sociedades que han contribuido desde su gestión para el desempeño de la sostenibilidad.

1.4.3. El turismo sostenible y el medio ambiente

Para Montes el “Medio Ambiente” se define como todo el espacio físico que nos rodea y con el cual el hombre interactúa en sus actividades cotidianas.

Con la definición expuesta anteriormente se concluye que el medio ambiente es el espacio físico constituido por los seres que habitan en todas sus formas.

Todos los aspectos naturales y sociales del medio ambiente forman parte de importantes recursos turísticos, que cautivan a las personas por su valor paisajístico, artístico y recreativo, pero muchas de estas características son sensibles a las actividades humanas. Los efectos negativos que trae como consecuencia el desarrollo turístico, pueden afectar el ambiente de los cuales depende el éxito del proyecto. Esto a su vez puede reducir severamente los beneficios del proyecto. Si no tenemos en cuenta un equilibrio entre la cantidad y tipo de actividades turísticas y la inestabilidad y capacidad de los recursos que pueden ser explotados por otro, los proyectos creados para el buen funcionamiento del turismo pueden ser ecológicamente perjudiciales.

Por lo que el desarrollo de esta actividad debe estar regido por una política de proyección coherente, ordenada y monitoreada, para que su consecuencia sea una serie de impactos ambientales haciendo un uso correcto de todos los recursos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.4.4. Impacto del Turismo en los espacios naturales

Como toda actividad humana, el turismo genera en mayor o menor grado un impacto en el territorio sobre el cual se desarrolla, por su mayor fragilidad esta hecho adquiere gran importancia.

En este sentido, EUROPARC elaboró una lista de actividades incompatibles con las áreas protegidas:

- Las grandes facilidades asociadas al turismo de masas: grandes Hoteles, complejos de recreo, centros comerciales o urbanizaciones.
- El esquí y otros deportes que implican mucha concurrencia, motos, carreras de coches, etc.
- Las actividades recreacionales, motorizadas, esquí náutico, motos náuticas, etc. (Iglesia , 78)

1.4.5. Desarrollo sostenible y turismo

El turismo constituye una actividad económica formada por un grupo de bienes y servicios que tienen que estar interrelacionados, y que solo es posible su desarrollo en determinadas áreas geográficas que poseen aptitud turística.

Es así que el turismo se considera como todo desplazamiento temporal determinado por causas ajenas al lucro, el conjunto de bienes, servicios y organizaciones que en cada nación determinan y hacen posibles esos desplazamientos y las relaciones y hechos que entre estos y los viajeros tienen lugar. (Olalla Chávez , 86)

Por lo tanto, se debe estimular el crecimiento incluyente, con la finalidad de fomentar una compatibilidad entre el crecimiento económico con la inclusión social y la preservación del ambiente. Es precisa la creación de mejores empleos en la gran mayoría de los países con el objetivo de preservar la cohesión social, lograr el bienestar general y disminuir la pobreza a través del uso sostenible de las actividades turísticas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.4.6. Pilares de la sostenibilidad turística

Manuel Nuñez, en su artículo sobre “La Sostenibilidad Turística”, plantea que, el desarrollo sostenible en la actividad turística se basa en tres pilares fundamentales:

1. Pilar Económico: cuyo objetivo es continuar produciendo riquezas para satisfacer las necesidades de la población mundial.
2. Pilar Social: cuyo objetivo es velar por la reducción de las desigualdades entre los pueblos del mundo.
3. Pilar Medioambiental: el mismo que busca no degradar el medio ambiente que heredarán las generaciones futuras. (Nuñez , 1)

1.4.7. El triángulo del desarrollo sostenible.

Este concepto de sostenibilidad puede ser gráficamente representando mediante un triángulo equilátero, cuya área central representaría la zona de equilibrio para el desarrollo sostenible. (Artaraz , 1).

A continuación se pueden apreciar dos gráficos que explican el triángulo del desarrollo sustentable.



Figura 1. El triángulo del desarrollo sostenible

Fuente: (Nuñez)

Fecha: 05febrero de 2015

Como podemos observar en este gráfico, son tres los pilares fundamentales de la sostenibilidad, por lo cual deben ser practicados de una manera conjunta para que se pueda llevar un desarrollo sostenible.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

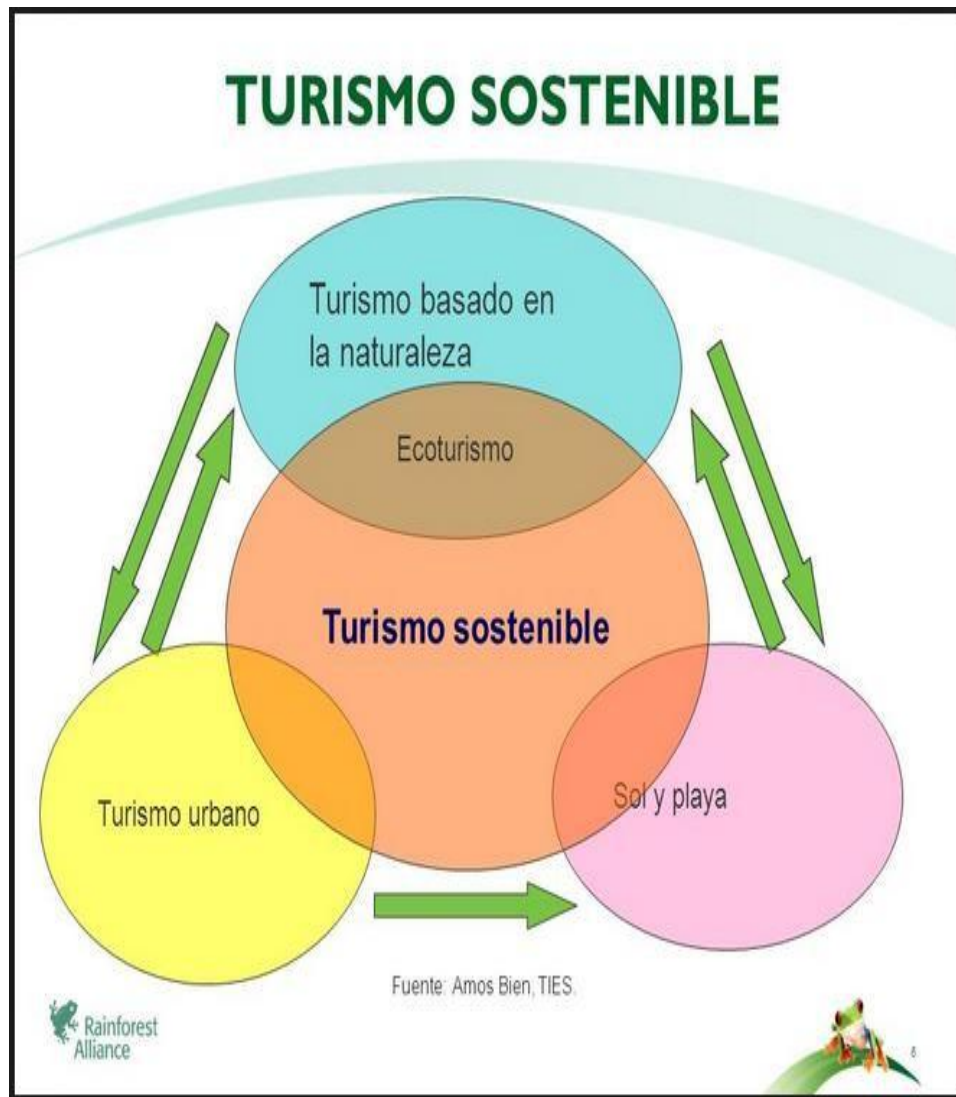


Figura 2. Turismo Sostenible

Fuente: (Nuñez)

Fecha: 05 febrero 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

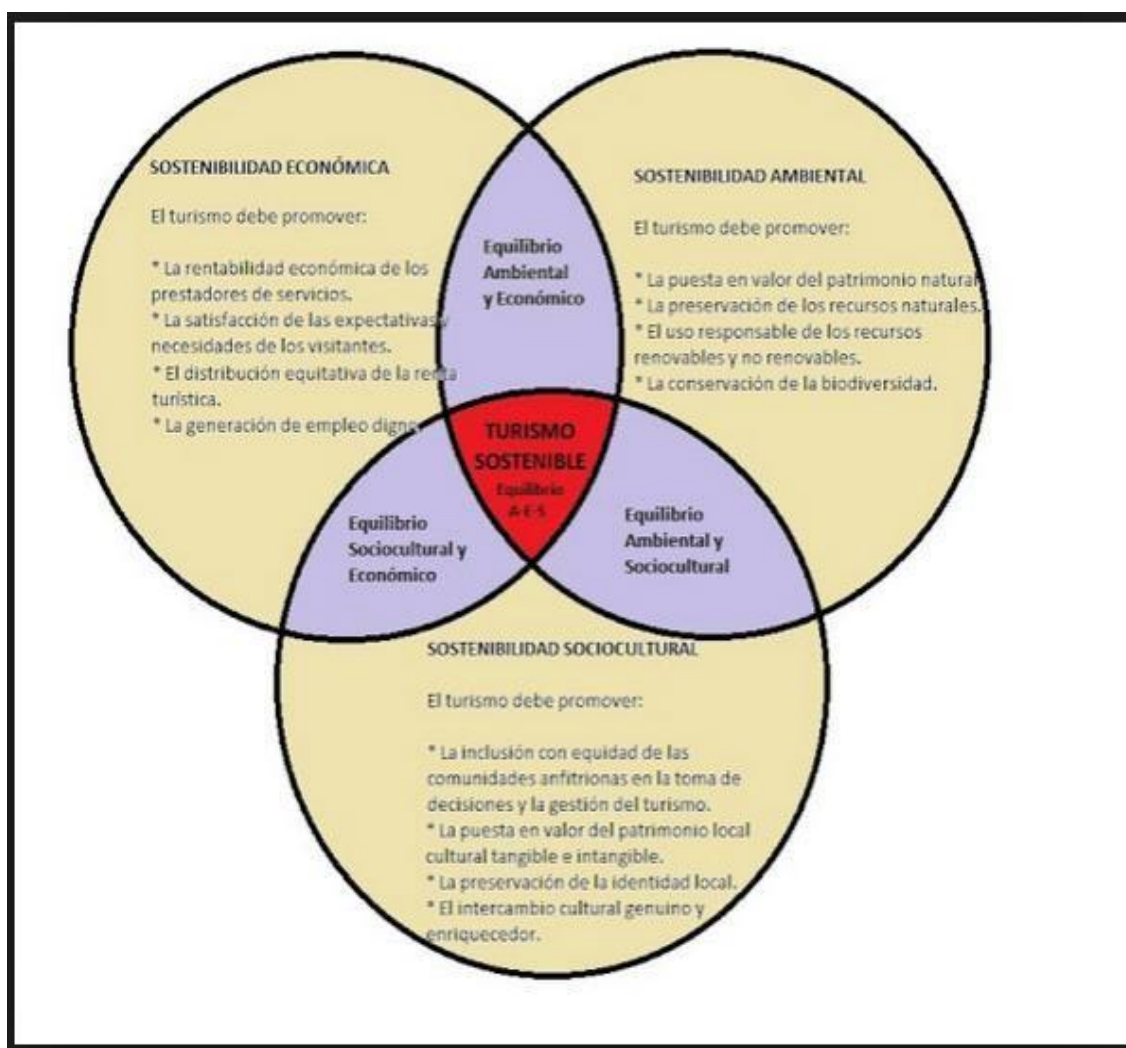


Figura 3. Contenido de cada una de las líneas del triángulo del turismo sustentable

Fuente: Internet

Autor: (Nuñez)

Fecha: 05 febrero 2015

1.5 Desarrollo sostenible enfocado a las aerolíneas

La generación de un turismo más comprometido con los aspectos de la sustentabilidad y sostenibilidad es preciso y necesario, contar con el apoyo e iniciativa de los gestores turísticos a todo nivel es decir local e internacional y considerando además las necesidades y sugerencias de cada cliente. La colaboración con las iniciativas locales de cada destino es un requerimiento obligatorio para el desarrollo sostenible del turismo. Para ello, se ha llevado a cabo una serie de acciones con el objeto de concientizar en la promoción del Turismo Responsable y Sostenible:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

A continuación se detallan algunas de las acciones propuestas aportadas por Agrotavel Turismo Responsable, (<http://www.turismoresponsable.es>)

1. Adhesión a campañas de sensibilización hacía el respeto de los derechos humanos y del Medio Ambiente.
2. Colaboradores de organizaciones que promuevan el desarrollo sostenible en sus 3 pilares fundamentales.
3. Ponentes en diferentes conferencias a nivel local y nacional.
4. Participación en diferentes ferias de turismo y productos sostenibles.
5. Participación en diferentes medios de comunicación.
6. Formadores en el curso sobre Turismo Responsable y Sostenible.
7. Política Medioambiental propia: Reducción consumo electricidad, utilización de papel reciclado, utilización de cartuchos de tinta reciclados y cuantos productos ecológicos sean posibles.
8. Política interna de conciliación de Vida Laboral y Familiar.
9. Desarrollo sostenible de los destinos a través de las diferentes propuestas de viajes responsables que planteamos en nuestra página.
(Turismo Responsable y Sostenible)

Es importante que se considere a la actividad turística como un instrumento importante para el desarrollo de cada localidad y el conocimiento mutuo de los países a través de su cultura y de la alteridad generada dentro de los procesos interculturales que es desarrollada por la actividad turística al momento del consumo del servicio y de la práctica cotidiana de los actores locales.

El desarrollo sostenible de las líneas aéreas ha ido creciendo simultáneamente en los últimos años quienes se ven comprometidas a prevenir mitigar y compensar los daños ambientales que puedan causar mediante sus operaciones. Apoyar el bienestar de la comunidad local en la cual se desarrolla sus actividades aéreas, generando estrategias participativas entre la comunidad y la aerolínea.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.5.1. Cómo se enfoca la sostenibilidad en las aerolíneas

Las aerolíneas hoy en día han tomado medidas para contrarrestar los problemas ambientales por ejemplo son muchos de las aerolíneas que han renovado sus flotas para reducir las emisiones ocasionados por la operación de sus rutas, así como la reducción de papel de esta manera constituyen un elemento clave para la sostenibilidad quienes están adoptado medidas ambientales contribuyendo su propia economía.

Con la finalidad de definir como se enfoca la sostenibilidad en las aerolíneas, este trabajo recopila importante información del Grupo LATAM Airlines, por tratarse de una corporación que se encuentra dentro del grupo de empresas líderes en sostenibilidad ya que LATAM Airlines forma parte de la primera agrupación de América en ingresar al Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones. Esta compañía junto con la compañía a Air France-KLM constituyen los dos grupos de aerolíneas que figuran en los momentos actuales en este registro, como reflejo de su compromiso por el medio ambiente.

Así mismo, LATAM Airlines fue seleccionada dentro de un selecto grupo de empresas que son líderes en sostenibilidad, por su buen desempeño económico así como por sus políticas de responsabilidad social y gestión ambiental.

Enrique Cueto, CEO del Grupo LATAM Airlines, plantea que haber ingresado al índice Mundial de Sostenibilidad, es el resultado de un arduo trabajo de muchos años lo cual que demuestra que se encuentran en el camino correcto hacia donde desean llegar, que es estar dentro de las tres mejores aerolíneas del mundo. Refiere además que ser parte de este índice ratifica el compromiso con todos los stakeholders por hacer día tras día una compañía transparente y responsable en el aspecto económico, social y ambiental. (Cueto , 20)

El Índice de Sostenibilidad Dow Jones evalúa los siguientes aspectos: criterios económicos, sociales y ambientales en cada una de las compañías seleccionada, entre la que se encuentran.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1. Reporte Social.
2. Desarrollo de Talento Humano.
3. Compromiso con stakeholders.
4. Gobierno Corporativo.
5. Confiabilidad.
6. Reporte y gestión ambiental.
7. Estrategia climática.
8. Eficiencia y Gestión de la relación con clientes.

Por el empleo eficiente de combustible, el impacto directo en la disminución de emisiones de CO₂, el Grupo LATAM Airlines tiene el desempeño más alto de la industria a nivel mundial en los temas de eco eficiencia operacional y estrategia de cambio climático. Según la compañía, actualmente presenta una de las tasas menores de emisión por CO₂ por kilómetro-pasajero entre toda la industria de la aviación mundial. (Cueto ,14).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO II

2. Las aerolíneas y su incidencia en el turismo dentro del territorio ecuatoriano

2.1. Hitos históricos de las aerolíneas en el Ecuador

La aviación ecuatoriana tuvo sus inicios en el año 1911, cuando en Guayaquil jóvenes entusiastas organizan el Club Guayas de Tiro, que más tarde se denominó Club Guayas de Tiro y Aviación. El primer avión comprado por el Club llega al país el 29 de septiembre de 1913, siendo un monoplano tipo "2 Dalmistro", que se lo bautizó con el nombre de "Patria 1". Fue piloteado por Cosme Renella, con poca fortuna. A raíz de estos acontecimientos, en 1914 se embarca rumbo a Europa, alistándose en la aviación de Italia y participando en la Primera Guerra Mundial en la cual descolla por su destacada actuación. (Flores , 12)

2.2. Hitos históricos de las aerolíneas en la ciudad de Cuenca

Al culminar la I Guerra Mundial, en 1918 hubo una buena demanda de aviadores que contaban con mucha experiencia en vuelos. Los aviones militares, fueron adaptados para usos pacíficos y comerciales. El joven piloto italiano Elia Liut llegó al Ecuador en 1919, para brindar su experiencia con la intención de poner sus servicios al sistema de comunicaciones y al gobierno de turno ya que el gobierno no contaba con transporte aeronáutico. Para Liut y sus amigos esta oportunidad representaba un reto podía aportar con sus conocimientos a la aviación en un país montañoso y sin mucho conocimiento en el tema.

El 8 de agosto de 1920, se ejecutaron todos los preparativos para el primer vuelo de avión, el aeroplano que llevaría el nombre de El TELÉGRAFO, se elevó hasta los 1.800 metros y aterrizó sin dificultad. Circunstancia que motivó al Presidente de la República, Dr. José Luis Tamayo a emitir la orden de la creación de la primera escuela de aviación en el Ecuador mediante Decreto Ejecutivo con fecha 27 de octubre de 1920.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El 4 de agosto de 1920 se realizó el vuelo con la ruta Guayaquil – Naranjal – Molleturo – Cuenca y, cuando el avión sobrevolaba la ciudad de Cuenca, la tripulación lanzaba hojas volantes con saludos a sus habitantes, aterrizando en los terrenos de la hacienda Jericó. El joven piloto Elia Liut recibió un homenaje como nunca antes se había hecho a persona alguna en Cuenca. (Idrovo Pérez ,10)

Es así que este gran personaje aterrizó por primera vez a la ciudad de Cuenca, por tal razón que la calle donde se ubica el aeropuerto tiene su nombre en honor al Italiano Elia Liut.

En 1932 aterriza el avión Ecuador al Tablón en la zona de Machangara dando sus inicios a las operaciones con sus códigos IATA: LTG CUE LOX SAL MEC GYE UIO. El 08 de julio de 1934 se iniciaron los primeros vuelos entre la ciudad de Quito Cuenca Quito piloteadas por los Mayores Luis Mantilla, Cosme Rellena.

El Aeropuerto Internacional Mariscal Lamar, fue inaugurado el 23 de abril de 1941, construida por la compañía Panagra atiende a la ciudad de Cuenca y es uno de los más importantes de Ecuador. Operando actualmente con vuelos domésticos hacia Guayaquil y Quito.

2.3. Aporte económico y social de las aerolíneas en el Ecuador y en la ciudad de Cuenca

La economía ecuatoriana ha tenido un crecimiento económico importante en los últimos años, desarrollándose a un ritmo superior al promedio de América Latina y el Caribe, a decir el Ministro Coordinador, entre el año 2007 y 2013 el país experimentó en promedio un crecimiento más alto que lo alcanzado en los últimos 30 años en relación al Producto Interno Bruto en el sector No petrolero, pasando de un 3,4% a uno 5,1%. Este ritmo de crecimiento y desarrollo ha



UNIVERSIDAD DE CUENCA

permitido disminuir a niveles históricos la tasa de desempleo y la pobreza en el Ecuador. En los momentos actuales el Ecuador se encuentra en el proceso de convertirse en un país realmente industrializado, con alto valor agregado, menos dependiente de la exportación de productos primarios, (Amartya , 1).

Los logros alcanzados en el Ecuador en vialidad, transporte y logística se han reconocido a nivel internacional, pues el Foro Económico Mundial acaba de ubicar a Ecuador entre los tres países de Latinoamérica con las mejores carreteras de la región. Se han invertido USD 6.450 millones de dólares entre 2007 y 2013 en la construcción y potenciación de más de 9.500 kilómetros de infraestructura vial que aporta a la producción e impulsa al turismo, expresó el Ministro Coordinador de Producción y añadió que Ecuador cuenta con 21 aeropuertos entre nuevos y rehabilitados.

El Ministro Coordinador de Producción señaló que Ecuador está progresando a paso firme para convertirse en potencia turística. Mientras que en 2006 llegaban a 841 mil turistas al país, para el 2013 se incrementaron a 1'366.000 (lo que significa un 62 por ciento más). Generando esta actividad ingresos en USD 1.250 millones de dólares, es decir, un incremento de 700 millones de dólares en inversión. (PROECUADOR , 1)

Como podemos mencionar el turismo es la tercera fuente de ingresos de nuestro país que ha crecido en los últimos años ubicándose entre los principales destinos turísticos y residenciales en nuestro país,

2.4. Aerolíneas de Cuenca y su apoyo a la consolidación como destino turístico de la ciudad

El turismo es de gran importancia ya que es fuente de ingresos para el desarrollo de los países. En países como España, Francia, Estados Unidos, Costa Rica, México o Canadá, el turismo se ha convertido en una de sus más importantes fuentes de recursos, dinamizando de forma positiva sus economías. Ecuador viene posicionándose desde el año 2009 entre los principales destinos turísticos y residenciales del mundo y, Cuenca sigue siendo una de las alternativas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

favoritas de gran número de turistas de diversas procedencias, pero también de personas que eligen a la ciudad de Cuenca como su zona de residencia. (Granda López , 10)

Para la promoción turística de la capital azuaya en el Ecuador y en el mundo, la Fundación Municipal Turismo para Cuenca ha realizado una labor intensa y fructífera, a través de su participación y presencia en ferias nacionales e internacionales, entre ellas la FITUR de Madrid, la Feria de Turismo Travel Mart Latin América y el Foro Suramericano de Turismo y Negocio, estos dos últimos en Brasil.

El 2011 fue un año de importantes logros que contribuyeron a consolidar la visión turística de Cuenca siendo uno de ellos el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico así como su Área de Influencia. El mismo fue confeccionado de forma participativa, comprometiendo a los actores públicos, privados y comunitarios del destino Cuenca a trabajar articuladamente en la realización de un plan común. Esta principal herramienta de desarrollo está compuesta por 9 estrategias y 32 actividades a ser desplegada en los años posteriores al 2011, con el objetivo de mejorar la competitividad turística del destino Cuenca tanto para el mercado nacional como para el internacional.

2.5. Normativa e instituciones que regulan las aerolíneas enfocadas al cumplimiento de sostenibilidad en la operación

La aviación como todas las actividades que realiza el hombre están reguladas por una serie de normas para garanticen su correcto funcionamiento; la legislación Internacional está formada por un programa jurídico OACI, Organización Mundial de la Aviación Civil y AVSEC, Seguridad de la Aviación; los mismo que contemplan los Convenios Internacionales y el Programa Técnico OACI-AVSEC que contempla el Anexo 17 y el Manual de Seguridad (Doc. 8973).

La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) es un organismo internacional de carácter no gubernamental con sede en Montreal (Canadá).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Creada el 19 de abril de 1945, como sucesora de la institución del mismo nombre, fundada el 29 de agosto de 1919, tiene por objeto coordinar, desde un punto de vista técnico, jurídico, comercial y financiero, la actividad de empresas aéreas que explotan un servicio regular de transporte aéreo abierto al público. La IATA es un organismo que regular y favorece el comercio aéreo, a su vez estudiar los problemas que de ello deriven, suministrar los medios adecuados para la colaboración de empresas comprometidas directa o indirectamente en los servicios de transporte aéreo internacional y cooperar con la O.A.C.I. y otros organismos internacionales.

En Los últimos años han visto avances históricos en la agenda de la sostenibilidad de la industria. En la 69ª Asamblea General Anual de IATA se acordó pedir a los gobiernos un esquema de compensación de carbono obligatorio como medida global para ayudar a la industria a lograr un crecimiento neutro en carbono a partir de 2020. En la 38ª Asamblea de la OACI, los gobiernos acordaron desarrollar una propuesta de este tipo para 2016.

"La visión global nos permite mantener un planteamiento sostenible de toda la industria. Esto ha puesto a la aviación en la vanguardia de todos los sectores en la gestión de su impacto ambiental. Las aerolíneas apoyan a la OACI en el reto de convertir la loable intención de la Asamblea en un acuerdo más específico para llevar a cabo. Un esquema global de compensación de carbono obligatorio es sólo un elemento temporal en nuestra estrategia. El objetivo final es lograr la sostenibilidad mediante la reducción de las emisiones de carbono a través de mejoras en la tecnología, las operaciones y la infraestructura", (Tyler, 12).

2.5.1. Convenio de Chicago

La OACI, Organización Mundial de la Aviación Civil, se crea por medio del Convenio de Chicago el 7 de 1944, es una entidad intergubernamental, técnico y especializado dependiente de las Naciones Unidas y el único organismo a nivel mundial que regula el transporte aéreo civil, está conformado por 190 países y su sede se encuentra en Montreal, Quebec y sus oficinas regionales se encuentran en: África Occidental y Central, Dakar, África Oriental y Meridional,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nairobi, Asia y Pacífico – Bangkok-, Europa –París-, Norteamérica, Centroamérica y el Caribe –México-, Oriente Medio -El Cairo-, Sudamérica – Lima-. (Díaz Bustamante)

LA OMT

2.5.2. Ley de Aviación Civil

Esta ley básicamente establece las contravenciones y delitos cometidos, así como determina a través de un proceso una o más sanciones a explotadores de servicios aeronáuticos, operadores, personal aeronáutico y a cualquier persona natural o representante legal que cometan violaciones a esta ley.

En el Capítulo I del Título I de la Aeronavegación y sus Organismos, se establece en el artículo primero: “Corresponde al Estado la planificación, regulación y control aeroportuario y de la aeronavegación civil en el territorio ecuatoriano. Asimismo, le corresponde la construcción, operación y mantenimiento de los aeródromos, aeropuertos y helipuertos civiles, y de sus servicios e instalaciones, incluyendo aquellos característicos de las rutas aéreas, en forma directa o por delegación, según sean las conveniencias del Estado, con arreglo a las disposiciones de esta ley, del Código Aeronáutico, reglamentos y regulaciones técnicas, que deberán estar conforme con las normas vigentes de la Organización de Aviación Civil Internacional OACI, de la cual el Ecuador es signatario”

De acuerdo con la Constitución Política de la República y la Ley de Modernización del Estado se podrá delegar a la iniciativa privada, a través de cualquier modalidad reconocida por la ley, los aeródromos y aeropuertos existentes en el país a empresas nacionales o extranjeras que, mediante una licitación, presenten las condiciones más favorables al desarrollo, mantenimiento y mejoras de los actuales, sin excluir la posibilidad de la construcción y operación de nuevos aeródromos o aeropuertos. (LEY DE AVIACIÓN CIVIL)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.5.3. Constitución de la República del Ecuador

En el Artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador se establece que: “El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley”. (Asamblea Nacional)

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación”. (Asamblea Nacional)

2.5.4. Dirección de Aviación Civil

El Artículo 1 de la Resolución Nro. 047 de la Dirección de Aviación Civil establece que:

“El objeto de la presente resolución consiste en establecer los lineamientos generales para garantizar el derecho de protección al pasajero y libre endoso que utiliza el servicio de transporte aéreo”; y, el Artículo 2 de la referida resolución establece que: “Los consumidores del servicio de transporte aéreo domestico regular pueden hacer uso de su billete de transportación aérea a través de los mecanismos de acuerdo de libre endoso y acuerdo de protección, mediante los cuales el pasajero podrá hacer el uso efectivo de ese servicio en otra empresa de transportación aérea, ya sea por situaciones de atraso e incumplimiento de itinerarios, como por la libre decisión del pasajero de escoger entre varias opciones de transporte aéreo, para lo cual las empresas que prestan los mencionados servicios deberán celebrar instrumentos de convenio, los cuales deberán ser aprobados por la autoridad aeronáutica competente.”

(DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL).

Dado el concepto la DGAC ¹, se encarga de velar los derechos y obligaciones

¹ DGAC DIRECCION GENERAL DE LA AVIACION CIVIL



UNIVERSIDAD DE CUENCA

que tienen los pasajeros, como exigir el cumplimiento de las aerolíneas, es así que cada aeropuerto cuenta con un departamento, para facilitar a las personas cualquier inconveniente que presentara durante su vuelo.

2.6 Control Operaciones de las aerolíneas en el aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca

El Manual de Procedimientos para el Aeropuerto Mariscal Lamar de Cuenca consiste en una guía práctica sobre los procedimientos operacionales de la actividad de la aviación comercial. Especifica paso a paso el trabajo que las Aerolíneas, Área de seguridad, Área de Operaciones, departamento de meteorología, concesionarios, personal operativo de aerolíneas y CORPAC realizan a diario con el fin de lograr eficiencia en el chequeo de pasajeros y carga obedeciendo las normas internacionales de la aviación comercial. Este manual es de fácil comprensión e ilustrativo para que sirva de información para quienes lo necesiten. (Flores , 12)

El Manual referido, contiene también las unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación, incluye información, tales como: ejemplos de formularios, mapas, autorizaciones o documentos precisos y otros datos que puedan ser útiles para el adecuado funcionamiento dentro de una entidad.

En éste documento se encuentra registrada y transmitida toda la información básica relacionada al funcionamiento de todas las unidades administrativas, proporciona las labores de auditoría, la evaluación, control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y de sus jefes sobre si el trabajo se está ejecutando o no apropiadamente.

El Manual de Procedimientos es de gran utilidad ya que facilita conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución, sirve además para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, constituye un material de consulta para el personal.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7. Análisis de las operaciones realizadas en el Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca

El Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca, se encuentra ubicado en la Av. España y Av. Eia Liut, es administrado por la Empresa Pública CORPAC, empresa adscrita al Municipio de Cuenca.

El Aeropuerto cuenta con una pista de 1.900 m de largo por 3.600 m de ancho.

El objetivo del Aeropuerto Mariscal Lamar es el de *“Garantizar la seguridad de los pasajeros, usuarios aeronaves e instalaciones aeroportuarias mediante la aplicación de un mecanismo de control, con la emisión de la Tarjeta de Circulación Aeroportuaria, que regule el ingreso y permanencia de las personas en la parte aeronáutica o en las diferentes áreas de seguridad restringidas del aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca”*. (Aeropuerto de Cuenca) .

De esta manera se puede indicar que la CORPAC es una identidad no gubernamental que se encarga de la administración del aeropuerto Mariscal La Mar cuya finalidad en la actualidad es comprometerse con la responsabilidad ambiental garantizando la operatividad de los vuelos para satisfacer las necesidades a los pasajeros de un transporte seguro.

Las operaciones en el Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca, se realizan de acuerdo a las leyes internacionales cumpliendo con sus respectivas normas de acuerdo a los estándares de la OACI y con la coordinación de la CORPAC.

2.7.1. Cuerpo administrativo

A continuación se detalla el nombre de las autoridades que actualmente conforman el Cuerpo Administrativo de ésta entidad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

NOMBRE	INSTITUCIÓN
Ing. Marcelo Cabrera	Alcalde de Cuenca
Ing. Paola Carvajal	Ministra de Transporte y OOPP
Magister Sandra Naranjo Bautista	Ministro de Turismo
Cmdt. Roberto Yerovi	Director General de Aviación Civil
Ing. Paúl Carrasco Carpio	Prefecto del Azuay
Ing. Antonio Vázquez	Pdte. Asoc. Cámaras de la Producción del Azuay
	Director Ejecutivo de ACUDIR
Dr. Cristian Zamora Matute	Pdte. Comisión de Turismo
Ing. Gustavo Muñoz G.	Director de la Corporación Aeroportuaria Cuenca

Tabla 1. Cuerpo Administrativo de la Corporación Aeroportuaria



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.2. Organigrama Administrativo del Aeropuerto Mariscal Lamar

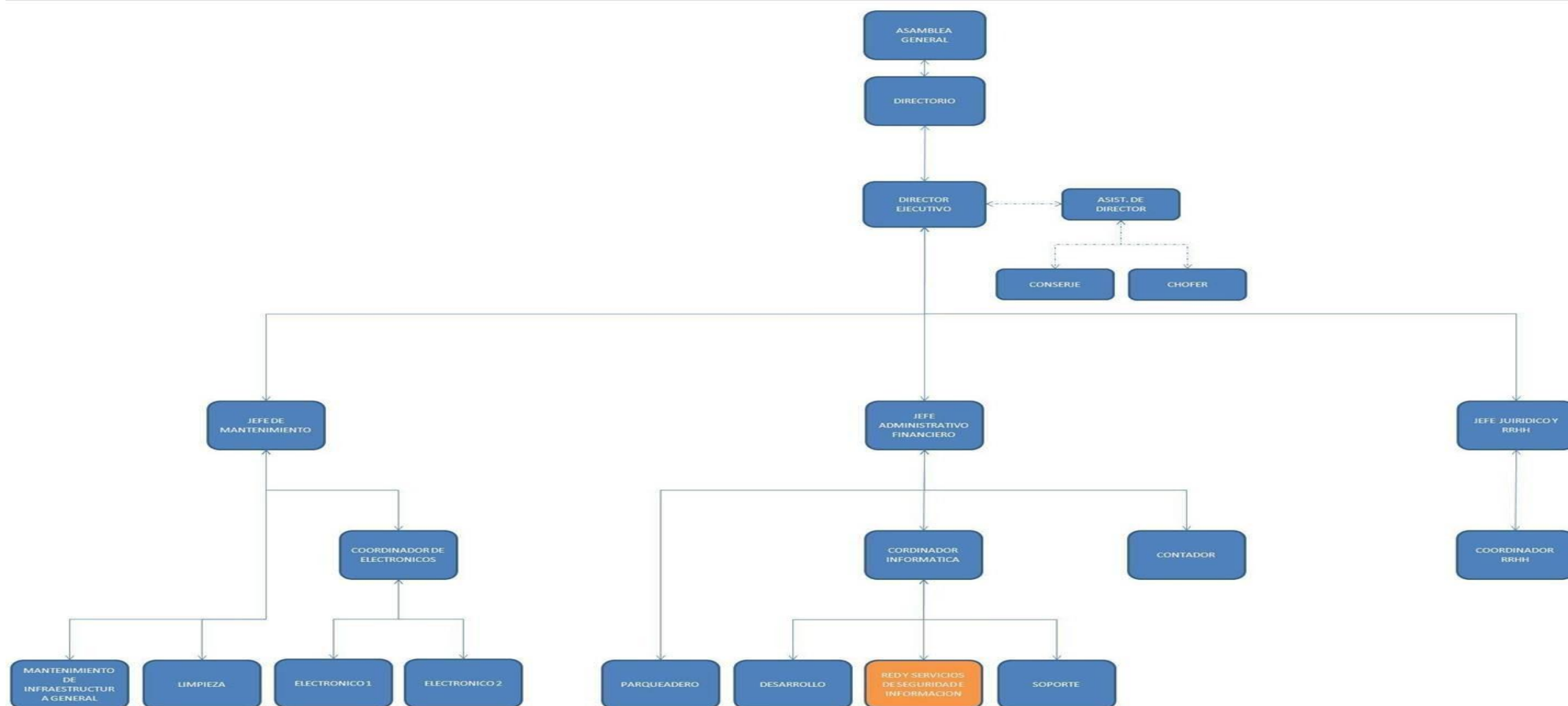


Figura 4 Organigrama del Aeropuerto Mariscal Lamar
Fuente: Corporación Aeroportuaria de CUENCA, 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.3. Infraestructura del Aeropuerto Mariscal Lamar

El inmueble del Aeropuerto de Cuenca cuenta con dos plantas, en la primera se encuentra la parte del arribo nacional que también cuenta con las oficinas de la DAG que se encarga de velar por los derechos del pasajero; además se encuentra la sala de pre embarque donde los pasajeros tienen que ingresar por filtros de seguridad; tanto TAME cuando LAN cuentan con oficinas administrativas; TAME cuenta con una sala VIP, mientras que LAN no cuenta con este servicio en particular.

En la segunda planta se encuentran las oficinas administrativas de la COORPAC; la parte operativa de LAN también se encuentra aquí, para el despacho del vuelo, sala de brifing², encargados del equipaje del pasajero que trabajan en conjunto con LAN. En febrero de este año (2015) la corporación abrió una oficina de migración la misma que atiende de desde las 08:00 hasta las 13:00 y desde las 14:00 hasta las 17:00. También podemos encontrar un surtido Patio de Comidas.

La oficina para trámites y servicios de controles migratorios también se encuentra en el segundo piso, Ambas prestaciones son parte de las estrategias que se aplican para recuperar y elevar la cantidad de pasajeros. El año anterior (2014), un total de 488.714 usuarios llegaron y salieron desde esta terminal, es decir 20.002 menos que en el 2013, según se pudo constatar en la Dirección General de Aviación Civil.

El Gerente actuante de la Corporación Aeroportuaria de Cuenca, Gustavo Muñoz, comenta que esta disminución se dio porque los horarios de los vuelos a Quito no se ajustan a las necesidades de los clientes, que requieren más tiempo en la capital, producto de la distancia entre el Aeropuerto de Tababela y el centro comercial de la capital. Por ello, se diseñan estrategias para el mejoramiento del movimiento del aeropuerto Cuencano. El primer paso lo dio la Unidad de Migración del Ministerio del Interior con la apertura de la oficina para

² Sala de brifing, información de vuelos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

trámites migratorios, la misma que funciona desde el 9 de febrero de este año (2015) como se comentó anteriormente, en la planta alta, atendiendo de 08:00 a 17:00, de lunes a viernes. Los ecuatorianos y extranjeros pueden tramitar certificados de movimiento migratorio (entrada o salida del país), prohibiciones o levantar los impedimentos de salida, prórrogas de permanencia en el país, consultas migratorias y revisión de documentos de viaje. Se prevé atender un promedio de 50 usuarios al día. Para Mónica Trelles, Analista de Control Migratorio, con esta oficina se amplió el servicio para los viajeros y los controles en caso de delitos como trata y tráfico de personas. El siguiente paso será la apertura durante esta semana del Servicio de Control Migratorio, para quienes tienen conexión con vuelos internacionales. Están listas y equipadas dos ventanillas, donde laborarán tres técnicos en el chequeo de los usuarios. Este servicio funcionará en coordinación con las áreas de Migración de los aeropuertos internacionales de Quito y Guayaquil. De la aerolínea el pasajero recibirá los pases a bordo local e internacional con la asignación de los puestos, tickets de maletas y la tarjeta andina de salida del país. De allí irá a control migratorio para la verificación de los documentos de viaje y sellado del pasaporte y a la sala de pre-embarque. Cuando llegue a los aeropuertos de Quito o Guayaquil, esos pasajeros serán guiados directamente a la sala de pre-embarque internacional.

Para que conozcan cada detalle, 25 empleados de aerolíneas TAME y LAN que operan en Cuenca, el personal de migración y de seguridad del Mariscal Lamar fue capacitado como corresponde. El Sr. Álex Cáceres, funcionario, del Ministerio del Interior, les instruyó sobre la revisión, manejo y cómo detectar documentos falsos. La aerolínea TAME posee vuelos diarios a destinos internacionales como: Nueva York y Florida que salen desde Guayaquil y Quito, con un promedio de ocupación de 210 y 130 pasajeros, en ese orden. El 33 y 20% de los ocupantes, respectivamente, parten desde el Austro, señala el Jefe en Cuenca de TAME, Ing. Pablo Calle, quien manifiesta además que este servicio beneficiará y atraerá a quienes tienen como destino final el exterior. “De esta forma ahorrarán tiempo y evitarán inconvenientes durante los vuelos de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

conexión internacional". Para el Cuencano César Bermeo, de 40 años, la propuesta es muy buena y beneficiará a los migrantes. Desde hace dos décadas vive en EE.UU. y cada año visita a su familia.

El mencionado caballero, retornó a Nueva York luego de permanecer un mes con sus parientes, según su experiencia por lo general, el migrante llega con varias maletas y es incómodo hacer control en cada aeropuerto. "Perdemos tiempo con tantos registros y a veces hasta el equipaje y no sabemos dónde se quedó". Inés Ordóñez, de 38 años, vive en Estados Unidos y dice que con este servicio le resultará mejor comprar el vuelo directo hacia Cuenca. Cada vez que visita a su familia adquiere el boleto solo hasta Guayaquil y desde allí viaja por vía terrestre hasta la capital azuaya. Para Muñoz, estas ventanillas también servirán para los turistas y extranjeros radicados en Cuenca. Según las cifras de la Cámara de Comercio más, 6 000 jubilados extranjeros viven en esta urbe y, por lo general, viajan una o dos veces al año a sus países. Además, se contratarán los estudios de remodelación para colocar las mangas de abordaje al avión, donadas por la administración del Aeropuerto de Quito y que se usaban en la antigua terminal del Mariscal Sucre. También se creará la empresa pública del aeropuerto. En contexto La apertura de los nuevos servicios fue iniciativa de la Corporación Aeroportuaria de Cuenca y tuvo el apoyo del Ministerio del Interior. Con ello, se prevé atraer más pasajeros Cuencanos y turistas extranjeros que usen esta terminal aérea.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Imágenes del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca

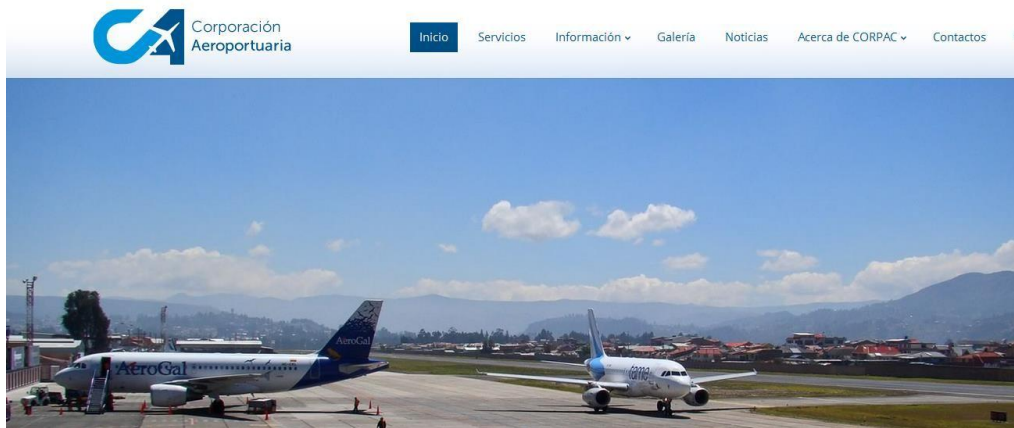


Figura 5. Vista panorámica del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca
Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)
Fecha: 05 junio 2015



Figura 6 Imágenes del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca
Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)
Fecha: 05 junio 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.4. Servicio que ofrece el Aeropuerto Mariscal Lamar de la Ciudad de Cuenca

El aeropuerto de Cuenca actualmente cuenta con una amplia infraestructura ofreciendo a los pasajeros una calidad de servicios para la comodidad de los pasajeros que llegan y salen de la ciudad.

A continuación se detalla los servicios que brinda el aeropuerto Mariscal Lamar

2.7.4.1. Oficinas Operativas y puntos de venta

En la ciudad de Cuenca las principales aerolíneas que vuelan hacia y desde esta ciudad que son: TAME y LAN; cuentan con oficinas operativas y puntos de venta de tiquetes aéreos.

2.7.4.2. Conexión de Aerolíneas

Las principales aerolíneas que vuelan hacia y desde esta ciudad son: TAME y LAN; quienes brindan conexiones hoy en día internacionales promoviendo el desarrollo turístico de la ciudad.



Figura 7. Aviones de Tame
Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)
Fecha: 20 junio 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.4.3. Tour a las instalaciones de los bomberos



Figura 8. Tour a las instalaciones de los bomberos

Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)

Fecha 20 junio 2015

La Corporación Aeroportuaria tiene como propósito cumplir con la responsabilidad social, es por eso que han creado un plan de visitas a la estación de bomberos aeronáuticos de las diversas escuelas y colegios de la ciudad de Cuenca, también se ha creado capacitaciones para los ciudadanos y así crear una estrategia de responsabilidad civil, para contribuir con el buen funcionamiento de la entidad.

2.7.4.4. Viajes con mascotas



Figura 9. Viajes con mascotas

Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)

Fecha: 20 de junio de 2015

En el aeropuerto cuenta con una oficina de Agro calidad quien es el encargado de prestar en servicio de traslado de mascotas, semillas y plantas además son quienes realizan los trámites correspondientes a los permisos para el traslado de los animales en jaulas especiales para no causar daños a la mascota. Permitirá



UNIVERSIDAD DE CUENCA

responder a las necesidades de transporte aéreo. Gracias a estas adecuaciones, podrá mantener su categoría, otorgada por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), que certifica su calidad de servicios aeroportuarios.

2.7.4.5. Seguridad



Figura 10. Seguridad
Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)
Fecha: 20 de junio 2015

El Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca cuenta con todas las seguridades que son aprobadas y controladas por la DGAC, tanto en pista y plataforma así como en todas las áreas del terminal aeroportuario, además se cuenta con el cumplimiento de las normas de seguridad como la implementación de un filtro de rayos X, arcos detectores de metales y detectores manuales de metales. (Aeropuerto de Cuenca)

El aeropuerto de Cuenca con su personal, quienes están encargados de velar por la seguridad del usuario de esta manera para salvaguardar las operaciones de la aviación civil.

2.7.4.6. Alquiler de vehículos

En las instalaciones del aeropuerto se puede encontrar el servicio de alquiler de vehículos de acuerdo a las diferentes necesidades de los clientes, con las más prestigiosas empresas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.4.7. Bancos y cajeros automáticos

En la planta baja del Aeropuerto se encuentran ubicadas instalaciones correspondientes al área bancaria esto para brindar seguridad y comodidad a los diferentes usuarios, se encuentran tanto agencias bancarias cuanto cajeros automáticos.



Figura 11. Bancos y cajeros automáticos
Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)
Fecha: 20 de junio de 2015

2.7.4.8. Consultorio médico



Figura 12. Consultorio Médico
Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)
Fecha: 20 de junio de 2015

Con la finalidad de precautelar la salud de los pasajeros, el terminal aeroportuario cuenta con un consultorio médico que está equipado con los implementos necesarios para atender una emergencia, adicionalmente cuentan con un convenio de atención medica con la Clínica Santa Inés, quien presta el servicio de soporte en diversas especialidades de la salud y así también servicio de ambulancia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.4.9. Parqueo Tarifado



Figura 13. Parqueo tarifado
Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)
Fecha: 20 de junio 2015

El aeropuerto cuenta con el servicio de parqueadero tarifado con una capacidad de 140 plazas de estacionamiento.

2.7.4.10. Sala VIP



Figura 14. Sala VIP
Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)
Fecha: 20 de junio de 2015

El terminal aeroportuario cuenta con una sala VIP con una capacidad para 40 personas en donde los pasajeros encontrarán el servicio de bocaditos tipo bufet y servicio personalizado; igualmente esta sala cuenta con asientos cómodos, TV satelital de pantalla de 50”.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.4.11. Sala de capacitación y centro de negocios



Figura 15. Sala de capacitación y centro de negocios

Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)

Fecha: 20 de junio de 2015

El aeropuerto cuenta con una sala y un centro de negocios con una capacidad para 35 personas, en ésta área se cuenta con materiales necesarios como pizarra de tinta líquida, proyector y asientos cómodos.

2.7.4.12. Salón de eventos



Figura 16. Salón de eventos

Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)

Fecha: 20 de junio de 2015

También el terminal aeroportuario cuenta con un salón de eventos con una capacidad para 600 personas, ofreciendo un ambiente agradable, fresco y libre de ruidos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.4.13. Sur viajes



Figura 17. Sur viajes
Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)
Fecha: 20 de junio de 2015

En las salas de pre- embarque del aeropuerto Mariscal Lamar está en funcionamiento la agencia Sur Viaje la misma que ofrece el servicio de transporte terrestre entre el aeropuerto de Tababela – Quito con ruta hacia el norte, centro y sur de la capital.

2.7.4.14. Servicio de Taxis



Figura 18. Servicio de taxis
Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)
Fecha: 20 de junio de 2015

Para mayor comodidad de los viajeros el aeropuerto cuenta en sus instalaciones externas con el servicio de taxi, brindando seguridad en sus traslados por lo que el aeropuerto tiene convenios con las diferentes cooperativas de taxis.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.7.4.15. Tiendas y restaurantes



Figura 19. Tiendas y restaurantes
Fuente: (Aeropuerto de Cuenca)
Fecha: 20 de junio de 2015

El aeropuerto Mariscal Lamar cuenta con locales comerciales y restaurantes en donde los viajeros pueden adquirir recuerdos y al mismo tiempo degustar de algún bocadillo tras o previo a realizar su vuelo.

De esta manera podemos indicar que el Aeropuerto Mariscal de Cuenca presenta una gama de servicios a los turistas y a sus habitantes que constituye sin lugar alguna un aporte para la sociedad Cuencana y el país, fomentando a su vez el turismo receptivo. Mediante la trasportación de miles de personas.

El aeropuerto de Cuenca hoy en tiene una visión de ser un aeropuerto que brinde estándares de calidad demostrando su gran responsabilidad operacional, seguridad y sobre todo en lo ambiental. En los momentos actuales la sostenibilidad es uno de los principales retos para la sociedad y la economía, donde se procura una formación de responsabilidad para desenvolverse sin desatender el medio ambiente. Al analizar las dos aerolíneas que maniobran en la ciudad de Cuenca, TAME y LAN, con el propósito de conocer si el funcionamiento de estas aerolíneas se desarrolla de manera sostenible, contribuyendo a la disminución de los impactos ambientales propios de sus operaciones, con la optimización de sus recursos, preservando el bienestar de sus trabajadores y en general promoviendo la protección del medio ambiente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.8. Servicios Operacionales del Aeropuerto Mariscal Lamar

Las operaciones en el Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca, se efectúan de acuerdo a las leyes, normas y estándares internacionales que regulan la actividad aeroportuaria e infraestructura sin perjuicio de lo plasmado en tratados, convenios internacionales y Programa Nacional de Seguridad; cumpliendo con lo dispuesto por la Organización Internacional de Aviación Civil y en coordinación con la Corporación Aeroportuaria de Cuenca y la Dirección de Aviación Civil. (Acosta y Espinosa)

Entendiéndose que las operaciones son todas las actividades que deben seguir en la realización de las funciones de una unidad administrativa, a continuación se detallan las operaciones que en cada área realizan para el óptimo funcionamiento del Aeropuerto.

1. Área de maniobra: parte que se emplea para el despegue, aterrizaje y rodaje de los aviones, excluyendo las plataformas.
2. Área de movimiento: integra las áreas de maniobras y las plataformas.
3. Área pública: es la parte donde se tiene libre acceso de aquellas personas con o sin control.
4. Área de seguridad restringida: es el área de riesgo donde se controla su acceso y se realizan controles de seguridad, incluye las zonas de salida de pasajeros, plataforma, áreas de preparación de embarque de equipajes, depósito de carga, zona inspeccionada, zonas de provisión de alimentos, zonas de comunicación, ayuda a la navegación aérea.
5. Vía de rodaje: es la vía establecida para el rodaje de los aviones y destinada a brindar enlace entre una y otra parte del aeródromo.
6. Carga: todos los bienes que son transportados en un avión.
7. Control de seguridad: recursos que se utilizan para evitar la introducción de armas, explosivos, sustancias peligrosas que se puedan emplear para cometer actos ilícitos en la aeronave.
8. Diamante de seguridad: zona de protección alrededor de las aeronaves instauradas en el aeropuerto y que están delimitadas por



UNIVERSIDAD DE CUENCA

líneas rectas entre la nariz, cono de cola de las aeronaves y punta de plano.

9. Emergencia: zona destinada a la salida de los pasajeros e instrumentos de auxilios en caso de peligro.
10. Accidente aeroportuario: toda actividad relacionada con el empleo de una aeronave que ocurre en el tiempo comprendido entre el momento que una persona entra a bordo de una nave con intención de realizar un vuelo y el tiempo en que todas las personas han desembarcado.
11. Actividad comercial no aeronáutica: actividad llevadas a cabo en inmuebles o áreas del aeropuerto y comprenden un grupo de servicios como bancos, tiendas, estacionamiento de vehículos, restaurantes, zona franca, etc. (Acosta y Espinosa)

De esta manera el Aereopuerto Mariscal Lamar cumple con cada una de sus funciones en cuanto a sus operaciones para brindar a las personas que utilizan este medio de transporte. Desde el primer momento que entregan su documento en el counter, pasando por filtros de seguridad, tomando las medidas necesarias en cuanto a su embarque hasta el despliegue de la aeronave.

2.9. Servicios orientados a satisfacer las expectativas del usuario

Para poder brindar un servicio óptimo al cliente, se requiere del conocimiento de los procedimientos y procesos de todas las áreas que forman parte de la compañía. Por este motivo, es importante que las entidades tengan presente la relevancia de crear programas que generen una cultura organizacional y sentido de pertenencia de ellos hacia la compañía. (Olvera y Oliver)

El personal de la organización debe estar comprometido con los objetivos institucionales, debe estar convencido que lo que está ofreciendo es de primera calidad; considerando además en algún momento ellos pueden convertirse en usuario que adquieran este servicio.

Para que los empleados de una empresa valoren la importancia de dar un servicio de calidad se deben motivar, capacitar, valorar y premiar por resultados



UNIVERSIDAD DE CUENCA

exitosos, es importante aprobar las buenas propuestas, que se sientan con la confianza de aportar a los procesos que ya existen así como nuevas ideas en pro del crecimiento y mejora continua en la empresa.

En toda organización, la calidad es tarea de todos, se debe contar con un claro compromiso por parte de la alta dirección de la entidad, esto implica un fuerte enfoque en la cultura organizacional, en donde su perspectiva esté alineada al concepto de calidad que obtenga como resultado el mejoramiento continuo.

De acuerdo a investigaciones realizadas por María Acosta y María Espinoza en su obra “Mejoramiento de la calidad en el Servicio al Cliente mediante entrenamiento y análisis de procesos”, “... la calidad es el nivel de exigencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad”. (Acosta y Espinosa).

Por su parte Jacques Horovitz y Michele Jurgens Panak, en su publicación sobre “Clientes para siempre Bogotá – Colombia”, expresan que: Las expectativas del cliente deben cumplirse no sólo en cuanto el diseño del servicio, sino también en la realización del mismo. Realizar bien un servicio significa ser capaz de asegurar que el conjunto de servicios se realiza sin fallos, donde quiera y cuando quiera que el cliente entra en contacto con la compañía. A esto lo llamamos un servicio cero fallas. (Horovitz y Jurgens Panak).

Es así que el Aeropuerto Mariscal Lamar con sus representantes como la corporación aeroportuaria y la DAC se encargan de dar capacitación a cada uno de sus empleados y del personal de las aerolíneas LAN Y TAME trabajando en conjunto para que sus operaciones aeronáuticas den un servicio de calidad y sobre todo que sus servicios sean personalizados, es así que muchos de las personas que viajan indican que el aeropuerto cuenta con una buena atención al clientes de esta forma haciendo que los turistas ingresen a nuestra ciudad dejándolos impresionados por la calidad y calidez de los empleados que hacen que se lleven una gran impresión de nuestra ciudad, y que regresen en un futuro.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El desarrollo sostenible a nivel internacional y en nuestro país ha tomado gran relevancia por la necesidad imperiosa de preservar el medio ambiente. Para evitar daños se deben diseñar proyectos, planes, estrategias, medidas para su preservación y conservación, por lo que es necesario que en todas las acciones humanas esté presente la sustentabilidad y sostenibilidad. El aeropuerto Mariscal no está exento de las medidas para su cuidado. Dentro de esto se tiene que estas se encuentran dentro de las empresas que son líderes en sostenibilidad, por su buen trabajo económico así como por sus políticas de responsabilidad social y gestión ambiental.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO III

TAME y LAN

3.1. Antecedentes Históricos de la operación de las aerolíneas TAME y LAN en la ciudad de Cuenca

Hoy en día las aerolíneas tienen un gran compromiso en desarrollar medidas de responsabilidad en cuanto a su desarrollo sostenible a través de medidas como: la reducción de sus impactos ambientales en cuanto a sus operaciones, inversión de nuevas tecnologías su optimación de recursos, y sobre todo la importancia en la protección del entorno en la sociedad.

A continuación se presenta información general de las dos aerolíneas analizadas, cuya fuente de información constituyen textos y la información que se obtuvo mediante las entrevistas a usuarios y directivos.

3.2. Historia de TAME

La aerolínea TAME, Transportes Aéreos Militares Ecuatorianos, fue fundada el 17 de diciembre de 1962, se creó con dos fines específicos: como una necesidad de autofinanciamiento de la Fuerza Aérea del Ecuador y por otra parte para dar un servicio patriótico de transporte aéreo a las áreas que se encontraban más alejadas del país.

En sus inicios la atención al pasajero era precaria, la aerolínea no contaba con infraestructura adecuada ni el personal necesario, sin embargo la demanda iba en aumento paulatino, los pilotos de la FAE, requerían de los altos niveles de entrenamiento, el funcionamiento de la aerolínea exigía grandes gastos, por lo que se hacía imprescindible la integración nacional, principalmente con las poblaciones distantes, donde en muchos casos las vías de comunicación no existían o eran escasas. Por esta razón la organización de este servicio, brindó una nueva oportunidad de entrenamiento a las tripulaciones de la FAE, realizando vuelos de las rutas rechazadas por entidades de aviación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

comerciales, ya que no la consideraban rentables, como el tan esperado servicio a Región Oriental. (Páez Mateus , 10-24)

La creación de la aerolínea TAME se la debe al Coronel Luis A. Ortega, quien realizó la propuesta formal para crear una aerolínea, a través del proyecto de tesis de grado, los principales factores que inspiraron al Coronel Luis A. Ortega, para hacer su propuesta de manera formal fueron las siguientes:

1. El esquema organizativo.
2. Los costos de operación.
3. Las rutas, así como los objetivos a cubrirse. (10-24)

El Comandante General de la Fuerza Aérea del Ecuador, Guillermo Freile Posso, fue quien respaldó la propuesta, dando su autorización para la creación de TAME. Las metas a lograr fueron constantemente trabajar con mística y dedicación para ubicarla como la más importante aerolínea.

TAME fue creciendo progresivamente en infraestructura y usuarios. Los recursos que alcanzaban en las rutas que resultaban más rentables, eran reinvertidos para el mejoramiento de la flota de aviones, instalaciones y otros elementos precisos para la operación apropiada. (10-24)

Uno de los aspectos más relevante TAME promueve el desarrollo económico social cultural y turismo del país. Actualmente trasporta miles de personas dentro y fuera del país.

3.2.1. Desarrollo y crecimiento empresarial de TAME

Su desarrollo y crecimiento empresarial fue sostenido y progresivo. A lo largo de estos 53 años incremento sus rutas y transformando el equipo de vuelo. Actualmente TAME enlaza dieciséis destinos en el interior del país y, hasta el momento, nueve en el exterior; Alrededor de 5.800 pasajeros diarios se transportan en los aviones de TAME, en rutas nacionales e internacionales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La incorporación de aeronaves de última tecnología y de mayor capacidad ha facilitado ampliar el servicio y consolidar a la entidad en el mercado aéreo comercial. Adicionalmente, el proyecto social TAME Amazonia facilita conectar a 68 pistas del Oriente ecuatoriano con el resto del país y el mundo. La flota de TAME EP se comprende de 20 aviones: 10 Airbus (A330 A320, A319), 4 Embraer 190, 3 ATR 42-500 y 3 Kodiak.

Se ha considerado en este trabajo también incluir el criterio de las agencias de viajes de la ciudad, en una entrevista a la Ing., Silvia Parra Gerente de Mompotravel, conocimos que las ventas de boletos aéreos, que los clientes frecuentes, son más recurrentes para la aerolínea TAME, se estima que por cada diez boletos vendidos de TAME, se venden ocho de LAN. La razón que conlleva a esto es por la frecuencia que cuenta TAME, ya que cabe mencionar que la aerolínea LAN dejó de funcionar a la ciudad de Guayaquil, aunque es una ruta muy corta, y por el buen estado de su carretera, sin duda alguna hay pasajeros como en nuestra agencia nuestros clientes corporativos necesitan viajar a la ciudad de Guayaquil por reuniones de sus trabajos.

La Sra Jennifer Siguenza *counter* Nacional e Internacional de la Agencia de Viajes Metropolitan expresa que, el nivel de preferencia por parte de los usuarios hacia las aerolíneas se inclina por dos razones, las promociones y los horarios que poseen para sus viajes, por ejemplo, LAN constituye la aerolínea con mayores promociones en el mercado, éstas promociones van desde los US \$ 59.00 dólares; no obstante, TAME tiene el mayor mercado en vuelos locales, lo que podría deberse posiblemente a que las empresas e instituciones públicas utilizan ésta aerolínea, por la que el resultado en el mercado en la ruta a Quito-Cuenca, es que TAME tiene el 89 % del mercado.

3.2.2. Política de Calidad de TAME

La política de Calidad de TAME es: “Proporcionar servicios de transporte aéreo nacional e internacional de excelencia, con los más altos estándares de seguridad y cuidado del medio ambiente, con personas comprometidas con la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

calidad, bajo un sistema de mejora continua y esforzándose para sobrepasar sus necesidades y expectativas de los usuarios, así como estableciendo relaciones de mutuo beneficio con sus proveedores”.

TAME además de brindar el servicio de transporte de pasajeros, proporciona servicios de tierra y de aeropuerto, en el cual el personal ofrece asistencia a todos sus pasajeros desde que realizan el primer contacto con la entidad, este servicio se extiende al manejo de su equipaje y los servicios especiales que pueden requerir en el caso de pasajeros enfermos o discapacitados. El servicio TAME tiene a su cargo, en el que previo al vuelo, se hace un minucioso seguimiento del peso del avión, para de acuerdo a esto disponer de la carga así como de su ubicación. (TAME)

Como se puede mencionar una de sus políticas es trabajar por el cuidado del medio ambiente de esta forma comprometiendo a operar con responsabilidad en cada uno de sus destinos

3.2.3. Frecuencias y destinos de TAME

TAME en promedio a Quito tiene seis vuelos diarios y 77 frecuencias a Guayaquil en el mes, lo que facilita presentar una mayor conectividad entre Cuenca y las dos ciudades más grandes del país, tanto para conexiones domésticas como internacionales. Las Agencias de Viajes, no cuentan con estadísticas exactas de los niveles de ventas y preferencias por las aerolíneas, de acuerdo a la consulta realizada a Pierre Briones, funcionario de la Agencia de Viajes Gran Tours. La ruta hacia Guayaquil está cubierta por TAME, siendo su mayor competencia el transporte terrestre.

En relación a las rutas hacia la ciudad de Quito, Pierre Briones comentar que LAN maneja tarifas interesantes, primordialmente en la compra previa de boleto, aunque TAME presenta también tarifas interesantes, pero ésta depende de la fecha en la que se realiza la compra. Siendo la temporada de mayor demanda de pasajeros aéreos a mediados del mes de junio y mediados del mes de septiembre, temporada de vacaciones en los territorios de la Sierra y Oriente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

TAME Línea Aérea del Ecuador es una empresa suscrita a la Fuerza Aérea Ecuatoriana (FAE), donde su funcionamiento es completamente autónomo en las áreas administrativas y financieras, no cuenta con aportes del Gobierno y se incrementa por el sustento de los ingresos que se crean de su propia actividad, característica que le ha facilitado ubicarse como una entidad sólida en el área financiera con un patrimonio propio formado por su flota de aviones, infraestructura aeronáutica, oficinas y puntos de venta dentro del Ecuador. (Páez Mateus , 10-24)



Figura 20. Avión de TAME y Avión de LAN
Fuente: Autoría propia

3.2.3.1. Horarios de las frecuencias de la aerolínea TAME

Las rutas y horarios que oferta la aerolínea TAME fueron obtenidas de la agencia de viajes Internacional Mompotravel del sistema de reserva Amadeus.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cuenca – Quito - Cuenca

Lunes a Viernes

CÓDIGO AEROLINEA FRECUENCIAS	VUELO	RTA	HORARIO TRES
1 EQ	172	CUE UIO	0840 a 0935
2 EQ	154	CUE UIO	1405 a 1500
3 EQ	174	CUE UIO	2015 a 2110
RETORNO			
1 EQ	173	UIO CUE	0705 a 0800
2 EQ	155	UIO CUE	1230 a 1325
3 EQ	175	UIO CUE	1845 a 1935

Tabla 2. Vuelos TAME, Lunes a Viernes Quito – Cuenca
TAME cuenta con tres frecuencias diarias en su ruta Cuenca quito

Sábados

CÓDIGO AEROLINEA FRECUENCIAS	VUELO	RTA	HORARIO TRES
1 EQ	172	CUE UIO	10:00 10:55
2 EQ	174	CUE UIO	20:15 21:10
RETORNO			
1 EQ	173	UIO CUE	08:30 09:25
2 EQ	175	UIO CUE	18:45 19:35

Tabla 3. Vuelos TAME, Sábado. Quito – Cuenca

Domingos

CÓDIGO AEROLINEA FRECUENCIAS	VUELO	RTA	HORARIO
1 EQ	154	CUE UIO	1335 1430
2 EQ	174	CUE UIO	2015 2110
RETORNO			
1 EQ	155	UIO CUE	1200 1255
2 EQ	175	UIO CUE	1845 1935

Tabla 4. Vuelos TAME, Domingo. Quito - Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

A continuación se da a conocer las frecuencias en la ruta Guayaquil-Cuenca – Guayaquil

Lunes a Viernes

CÓDIGO AEREOLINEA FRECUENCIAS	VUELO	RTA	HORARIO TRES
1 EQ	171	GYE CUE	0800 a 0840
2 EQ	151	GYE CUE	1330 a 1410
3 EQ	177	GYE CUE	1810 a 1850
RETORNO			
1 EQ	170	CUE GYE	0910 a 0950
2 EQ	150	CUE GYE	1440 a 1520
3 EQ	176	CUE GYE	1945 a 2000

Tabla 5. Vuelos TAME, Lunes a Viernes. Cuenca – Guayaquil - Cuenca

Sábado

CÓDIGO AEREOLINEA FRECUENCIAS	VUELO	RTA	HORARIO TRES
1 EQ	170	CUE GYE	09:10 09:50
2 EQ	150	CUE GYE	14:40 15:20
RETORNO			
1 EQ	171	GYE CUE	08:00 08:40
2 EQ	151	GYE CUE	13:30 14:10

Tabla 6. Vuelos TAME. Sábado. Cuenca – Guayaquil - Cuenca

Domingo

CÓDIGO AEREOLINEA FRECUENCIAS	VUELO	RTA	HORARIO TRES
1 EQ	150	CUE GYE	14:00 14:40
2 EQ	176	CUE GYE	19:20 20:00
RETORNO			
1 EQ	151	GYE CUE	12:50 13:30
2 EQ	177	GYE CUE	18:10 15:50

Tabla 7. Vuelos TAME. Domingo. Cuenca – Guayaquil - Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2.2. Manejo de la sostenibilidad en la aerolínea TAME

Las aerolíneas hoy en día se ven enfocadas en cuanto al manejo de la sostenibilidad, es así que TAME hoy en día al igual que las otras aerolíneas, tiene una gran responsabilidad en cuanto a sus emisiones causadas por sus flotas, definiendo de esta forma los pilares fundamentales que van de la mano para tener una operación responsable

3.2.2.1. Aspecto Económico

En el aspecto económico la dirección aporta todos los recursos necesarios para que la estrategia de responsabilidad social se lleve a cabo. La calidad está fundamentada en la percepción de los clientes, ellos imponen los estándares que están según sus necesidades y preferencias por lo tanto las funciones empresariales deben girar en torno a su satisfacción.

Los procesos deben dirigirse a la eficiencia y eficacia de los procesos y productos, en este caso el servicio aerocomercial para poder cumplir las necesidades y poder subsistir en el entorno, especialmente con la entrada de nuevas aerolíneas multinacionales en el mercado nacional.

El mayor aporte económico está compuesto por los ingresos de las operaciones que se realizan en el transporte aéreo ya sea transporte de pasajeros, transporte de carga que contribuyeron al fortalecimiento del desempeño económico de esta entidad.

Los principales beneficios son creados para los clientes, pasajeros o embarcadores que utilizan los servicios de transporte aéreo. También, las conexiones generadas entre ciudades y mercados representan un importante activo de infraestructura que crean beneficios que posibilitan las inversiones extranjeras directas, los grupos de negocios, las especializaciones y otros impactos sobre la capacidad productiva de la economía. Se pueden abrir mercados internacionales que faciliten las exportaciones, reducir el costo de transporte, aumento de la productividad y la capacidad de abastecimiento de la economía a largo plazo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El beneficio más importante generado por este tipo de transporte es el que se crea para sus consumidores, pasajeros, embarcadores. Dada su confiabilidad y rapidez no existe un medio de transporte mejor que este lo que permite que muchos de los usuarios opten por él lo que genera una mayores ganancias para la economía del país. (TAME Y LAN)

TAME en cuanto al ámbito económico ha venido trabajando continuamente, es así que en los últimos años TAME es la primera aerolínea que prefieren los pasajeros por cuanto al incremento de sus rutas, dentro del territorio nacional, y la incorporación de rutas internacionales, promoviendo el desarrollo del turismo, aumentando la economía de nuestro país.

TAME ha venido trabajando conjuntamente con el Gobierno ya que es una empresa del estado, uno de los principales logros es hacer que las aerolínea baje el costo de sus pasajes de esta forma podemos ver en la actualidad TAME, cuenta con tarifas que van desde los 79 dólares hasta los 180.0 en cuanto a las rutas nacionales en cuanto a la tarifa de galapos van de los 170 a 500 dólares.

3.2.2.2. Aspecto Social

El aspecto social consiste en la producción y comercialización de productos o servicios sin amenaza para la salud del cliente, informando a los consumidores cuando pueda existir riesgo, por medio de un sistema de gestión de salud y seguridad operacional que identifica los peligros, evalúa los riesgos y determina los controles para evitar las condiciones o factores que podrían afectar la salud o seguridad de los trabajadores, visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

En el ámbito social, destacamos los aportes dirigidos a incentivar el bienestar y la calidad de vida de aquellas personas con necesidades de movilización y transporte aéreo por motivos de salud y/o educación. Además de los progresos en materia ambiental.

Incrementar proyectos sociales de salud, educativos y culturales, que contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida de colaboradores y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

comunidades donde la Organización tiene Operaciones. Ganar la lealtad de los viajeros por medio de prestación de un servicio de calidad, así como la vinculación a programas sociales, que los proyecten como gestores de acción social.

TAME en cuanto a su compromiso social y su aporte al desarrollo sostenible por el cual está comprometido, coopera junto a la Fundación Cecilia Rivadeneira para motivar y dar alegría a menores que luchan contra el cáncer.

Es así que TAME EP, apoya la iniciativa y periódicamente facilita el traslado de niños y adolescentes que cumplan sus anhelos. De esta forma podemos indicar que todas las actividades se desarrollan sobre todo con autorización médica, aportando un gran compromiso con la sociedad y el país.

3.2.2.3. Aspecto Ambiental

El sistema de gestión ambiental consiste en aplicar medidas de prevención y control de los efectos en el medio ambiente. Está centrado en una política para el cuidado y preservación de la naturaleza, identifica los aspectos ambientales y los requisitos legales. Para su implementación y operación se precisa de la formación y toma de conciencia del personal de la organización y todas las partes interesadas por medio de la comunicación, esto facilita que se cree una conciencia social sobre el cuidado de la naturaleza en todas las operaciones de la entidad. (Turismo Responsable y Sostenible)

TAME líneas aéreas del Ecuador está trabajando por implementar mecanismos de prevención con la contaminación en sus actividades.

A continuación detallaremos los principales logros que ha realizado en cuanto al desempeño ambiental.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2.2.3.1. Renovación de flotas

La renovación de flotas en TAME es su principal compromiso en el año 2013 la compañía adquirió modernos aviones, logrando reducir emisiones de CO₂ y el ruido a su vez generando menos residuos en sus procesos de mantenimiento. Actualmente la aerolínea costa con 17 aeronaves ofreciéndoles una gama de rutas que satisfacen las necesidades de los pasajero.

Flota de TAME		
TIPO DE AVION	CAPACIDAD DE PASAJEROS	NUMERO DE AVIONES
AIRBUS 330	278	1
AIRBUS 320	162	5
AIRBUS 319	120	4
EMBAER 190	104	4
ATR 42-500	42	3

Tabla 8. Tipos de aviones de TAME
Fuente: Autora propia Adriana Berrezueta
Fecha: 20 de Agosto 2015

3.2.2.3.2. Sistema de Gestión Ambiental

En el año 2004 la empresa decide incorporar un sistema Integrado de Gestión de Calidad, ambiental que está formado por la visión, la misión, los objetivos, y procedimientos, es así que en el año 2010 TAME consiguió las certificaciones ISO Y IOSA.

Es decir, que este sistema está enfocado con del desarrollo sustentable demostrando sus responsabilidades sociales empresariales comprendidas en lo económico, social y ambiental los cuales trabajan en conjunto para poder funcionar de una manera responsable.

Como me comenta el Ing. Pablo Calle gerente comercial de Cuenca, TAME a logrado sus certificaciones a lo largo del tiempo, poniéndose en competencia y mejorando su calidad en sus operaciones. Con cada una de los certificaciones obtenidas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2.2.3.3. Emisiones de la flota de aviones

Las emisiones de las aeronaves, responsables del 2% del CO₂ generadas por la industria aeronáutica, hacen que las aerolíneas tomen conciencia del gran impacto de contaminación que ha generado cada una de sus operaciones.

En lo referente TAME ha mostrado una mejora en cuanto a sus emisiones causadas, de esta manera la empresa ha renovado sus flotas contando con un sistema de control de ruido y emisión de gases contaminantes, sus motores son IAE, International AeroEngines A.G., demostrando que ahorran 300 toneladas al año por cada avión.

3.2.2.3.4. Gestión integral de residuos

Para prevenir los impactos ambientales negativos de los residuos generados, a través de las aerolíneas se debe contribuir a través de esta Plan de gestión Integral:

- Prevenir el impacto ambiental negativo de los residuos peligrosos.
- Reducir las emisiones de efecto invernadero causadas por la manufactura de nuevas materias primas.
- Minimizar el impacto por el consumo de recursos naturales (agua, madera, entre otros).
- Evitar el envío de residuos a rellenos sanitarios que reducen la vida útil de los mismos.
- Generar empleo estable a población socialmente vulnerable que participa en el proceso de reciclaje.
- Crear conciencia sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.

Como podemos indicar las iniciativas de TAME para minimizar sus residuos ocasionados con enfoque a un desarrollo sostenible.

La compañía ha disminuido su gran impacto en cuanto al reciclaje de papel, a través de boletos electrónicos quienes al momento de presentarse en el aeropuerto solo deben llevar su documento de identidad, de esta forma agilizando al momento de su embarque.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Otro punto muy importante que ha venido desarrollando la empresa TAME es involucrar a su personal mediante capacitaciones ambientales, quienes han tomado conciencia del reciclaje en sus oficinas, de esta manera reduciendo enormemente el consumo del papel.

3.3. Historia de LAN

LAN se constituyó como empresa estatal en el año 1929 para prestar servicios de transporte aéreo de pasajeros, carga y correspondencia. Tras operar durante 60 años como empresa estatal, en 1989 el Estado de Chile vendió el 51% de su capital accionario a inversionistas nacionales y a Scandinavian Airlines System (SAS), comenzando así su proceso de privatización.

Dicho proceso culminó en 1994, cuando los actuales socios controladores de la compañía, junto a otros accionistas principales, adquirieron el 98,7% de las acciones de la empresa, incluyendo aquellas que permanecían en propiedad del Estado. Desde entonces, LAN comenzó un decidido proceso de expansión e internacionalización. En el año 2000 LAN se incorporó a **oneworld** (TM), alianza global que reúne a las principales aerolíneas y compañías de transporte aéreo afiliadas, poniendo a disposición de nuestros pasajeros una amplia red de rutas.²

En el año 2005 LAN CHILE, cambio su nombre incorporándose hasta el día de hoy como LAN AIRLINES. (LAN, Historia de LAN http://www.lan.com/es_ec/sitio_personas/experiencia-lan-y-tam/historia/lan/)

LAN es una empresa que cuanta con una alta gama de rutas que tiene una gran participación dentro de Sudamérica, como en sus operaciones regionales como Perú, Argentina, Paraguay, Ecuador y Colombia.

3.3.1. Antecedentes de LAN en CUENCA

LAN Airlines, inició sus operaciones en la ciudad de Cuenca el 19 de mayo del 2009 en la ruta Guayaquil - Cuenca con un Airbus 318 el avión tiene capacidad para 126 pasajeros incluida la tripulación su costo inicial de Pasajes fue de US \$



UNIVERSIDAD DE CUENCA

38.00 ida y la vuelta el horario con el cual operaba era de 12:15 y de Cuenca a las 13:25, esta ruta dejó de operar en nuestra ciudad.

En agosto del 2009, abrió su operación para la ruta Quito - Cuenca – Quito, con una frecuencia diaria, para el año 2013 cambiaron su flota por los Airbus 320; el mes de enero de 2015 incorporaron el Airbus 319 para todas las rutas nacionales su principal característica de esta flota es que cuenta con moderna tecnología disminuyendo gran impacto ambiental en cuanto a todas sus operaciones aéreas.

3.3.2. Desarrollo y crecimiento empresarial de LAN

LAN a tomando una gran posición en el mercado ecuatoriano, teniendo sus principales valores en cuanto a seguridad, la eficiencia y calidad de sus servicios para afianzar la relación con los colaboradores de la empresa y los clientes.

Una de sus situaciones exitosa ha sido la integración de los negocios de Carga y pasajeros, que, han permitido generar múltiples oportunidades en cuanto al desarrollo y crecimiento para LAN.

Es así que mediante que en el año 2012, LAN ECUADOR transportó a 1,5 millones de pasajeros, aumentando cada año sus cifras mediante en cuanto a transportación de sus clientes

Mediante la gran acogida LAN ha ido innovando sus flotas de esta manera creando nuevas rutas dando un gran crecimiento económico al país.

3.3.3. Política de Calidad de LAN

El principal compromiso de LAN es demostrar su compromiso para alcanzar altos estándares de seguridad, calidad y medio ambiente de esta manera esforzando en cada uno de las regulaciones aeronáuticas cumpliendo con sus procedimientos y reglamentos establecidos. El compromiso de LAN va mucho más allá de un compromiso. Su principal función es crear conciencia en cuanto a las operaciones que realiza día a día.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Es así que LAN, como una de sus políticas es lograr un óptimo nivel de seguridad y eficiencia a través del mejoramiento continuo efectivo del sistema de gestión, en todos nuestros procesos administrativos y productivos, con el compromiso de respetar el medio ambiente.

3.3.4. Frecuencias y destinos de la aerolínea LAN

LAN es una compañía internacional que se ha incorporado en el mercado ecuatoriano su principal objetivo es el desarrollo de sus operaciones desplazando a miles de ecuatorianos mediante sus rutas, tanto nacionales

Los destinos que ofrece LAN dentro del Ecuador tenemos a las ciudad de Quito Guayaquil; Cuenca y en la región Insular las Islas Galápagos.

A continuación se detallan los horarios de frecuencia y horarios a la ciudad de Cuenca

3.3.4.1. Horarios de las frecuencias de la aerolínea LAN

Cuenca – Quito – Cuenca

Frecuencia: Lunes, Martes y Miércoles

COD AEREOLINEA	VUELO	RUTA	HORARIO
1 XL	1540	CUE UIO	0820 0915
2 XL	1544	CUE UIO	1950 2045
REGRESO			
1 XL	1541	UIO CUE	0720 0815
2 XL	1543	UIO CUE	1820 1915

Tabla 9. Vuelos LAN. Lunes, Martes, Miércoles. Cuenca – Quito - Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Frecuencia: Jueves

COD AEREOLINEA	VUELO	ruta	HORARIO
1 XL	1540	CUE UIO	0810 0905
2 XL	1542	CUE UIO	1115 1210
3 XL	1544	CUEUIO	1950 2045
REGRESO			
1 XL	1541	UIO CUE	0640 0735
2 XL	1543	UIO CUE	0945 1040
3 XL	1545	UIO CUE	1820 1915

Tabla 10. Vuelos LAN. Jueves. Cuenca – Quito - Cuenca

Frecuencia: Viernes

COD AEREOLINEA	VUELO	ruta	HORARIO
1 XL	1540	CUE UIO	0755 0850
2 XL	1542	CUE UIO	2035 2130
REGRESO			
1 XL	1541	UIO CUE	0625 0720
2 XL	1543	UIO CUE	1905 2000

Tabla 11. Vuelos LAN. Viernes. Cuenca – Quito - Cuenca

Frecuencia: Sábado

COD AEREOLINEA	VUELO	ruta	HORARIO
1 XL	1540	CUE UIO	1045 1140
2 XL	1542	CUE UIO	2035 2130
REGRESO			
1 XL	1541	UIO CUE	0915 1010
2 XL	1543	UIO CUE	1905 2000

Tabla 12. Vuelos LAN. Sábado. Cuenca – Quito - Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Frecuencia: Domingo

COD AEREOLINEA		VUELO	ruta	HORARIO	
1	XL	1540	CUE UIO	1045	1140
2	XL	1542	CUE UIO	1745	1840
3	XL	1544	CUE UIO	2050	2145
REGRESO					
1	XL	1541	UIO CUE	0915	1010
2	XL	1543	UIO CUE	1615	1710
3	XL	1545	UIO CUE	1920	2015

Tabla 13. Vuelos LAN. Domingo. Cuenca – Quito - Cuenca

3.3.5. Manejo de la sostenibilidad en la aerolínea LAN

LAN en cuanto a su manejo de sostenibilidad ha sido una de las aerolíneas que ha venido trabajando por el cuidado de los impactos ambientales, cuyo objetivo es la reducción de impactos que contempla: Inversiones de sus flotas, Sistemas de Gestión ambiental e Incrementos de eficiencia.

3.3.5.1. Aspecto Económico

LAN en cuanto al aspecto económico. Ha tenido logros muy importantes. Uno de sus principales hechos es la fusión con la aerolínea brasileña TAM, como podemos indicar LAN siendo una aerolínea que abarca una gran demanda en sus destinos, fomentando la economía de todos los destinos.

En Ecuador su gran aporte económico ha sido la incorporación de nuevas flotas, de esta manera cuidado su entorno en cuanto a las operaciones en sus destinos. Uno de los ejemplos que LAN ha tenido este año ha sido su gran publicidad en cuanto a descuentos de hasta un 50% obtenido un gran flujo de pasajeros dentro del interior del país

LAN junto a la agencias de viajes a tenido un gran crecimiento en cuanto a sus ventas ya que uno de sus principal objetivo, es capacitar a sus agencia de este modo creando una gran aceptación en cuanto a sus rutas nacionales e



UNIVERSIDAD DE CUENCA

internacionales es así que LAN da un plus a las a sus agencias de dar descuento a sus clientes corporativos creando una fidelidad y prefiriendo la operación de sus vuelos.

3.3.5.2. Aspecto Social

En cuanto al aspecto social se puede indicar que LAN es la aerolínea que ha venido trabajando con el objetivo de contribuir, que sus destinos sigan siendo destinos del mañana, a si mismo LAN tiene un gran compromiso con cada una de las regiones donde realiza sus operaciones, no cabe duda que LAN es una empresa que se involucra para colaborar con diversas organización de la sociedad civil apoyando a su vez a la comunidades en cuanto a cualquier situación que lo requieran

Uno de los grandes aspectos sociales que la compañía realiza en Ecuador es su programa cuido mi destino, creando de esta forma su gran compromiso para el desarrollo de un turismo sostenible trabajando conjunto con las autoridades de los principales ciudad que se llevó a cabo el programa ambiental.

La compañía a su vez a generando empleo en los destinos mediante su operación de esta manera teniendo dando una gran importancia la economía del país.

3.3.5.3. Aspecto Ambiental

La Compañía LAN esta consiente que es un agente que influye en la sociedad, en el medioambiente y en el desarrollo económico. Es así que LAN está comprometida con el cuidado del medio ambiente lo que ha logrado incorpora nuevas tecnologías, con el objetivo de formar procesos para lograr ser una de las 10 mejores aerolíneas tanto en el aspecto económico, social y medioambiental.

3.3.5.3.1. Las aerolíneas de oneworld y el medio ambiente

Las aerolíneas asociadas de oneworld® están decididas completamente para realizar todo lo posible para el cuidado del planeta. Cada uno posee su propio



UNIVERSIDAD DE CUENCA

programa integral para minimizar el impacto en el medio ambiente, proyectos y programas que son conocidos universalmente por estar entre los más responsables y progresivos en la industria.

Como punto inicial de este compromiso, las aerolíneas asociadas de la alianza se encuentran reequipando sus flotas con un total de más de 1,325 aeronaves nuevas con un consumo de combustible menor, menor producción de gases de efecto invernadero y más silenciosas: una inversión de más de US\$150 mil millones. Desde el 2000, han recibido más de 675 de estas aeronaves más ecológicas, por un valor de más de US\$65 mil millones, y se han pedido otras 651 para ser entregadas en los próximos años, lo que equivale a más US\$90 mil millones.

Todas son activos participantes y defensores de actividades ambientalistas coordinadas por cuerpos de la industria a nivel internacional, mundialmente por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional y territorialmente por la Asociación de Aerolíneas Europeas, la Asociación de Aerolíneas de Asia-Pacífico, la Asociación de Transporte Aéreo de EE. UU. y sus contrapartes en otros países. Diversas de ellas están también dentro de las fundamentales participantes en iniciativas de la industria para desarrollar combustibles de aviación más sustentables y en grupos que trabajan para lograr enfoques mundiales equitativos para el control del cumplimiento y las transacciones de las emisiones industriales.

Mientras que sus esfuerzos están focalizados en estos tres niveles, oneworld también hace su propia contribución en cada uno de las iniciativas ambientales. En abril del año 2005 oneworld fue convertida en el primer grupo mundial de aerolíneas que facilitaba a los pasajeros realizar conexiones entre vuelos operados por cualquier aerolínea miembro empleando solamente billetes electrónicos, eliminado con esto el empleo de billetes de papel que posteriormente eran desechados. Además, las aerolíneas de oneworld trabajan individual y colectivamente con las autoridades responsables de los aeropuertos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

y del control del tráfico aéreo, para tratar de solucionar la principal causa del derroche de combustible de la industria: el manejo ineficiente del tráfico aéreo.

Las aerolíneas conectan personas, lugares y culturas y ayudan a mantener el comercio activo sin embargo, la libertad que ofrecen los viajes en avión tiene un impacto. Por este motivo las aerolíneas de oneworld están entre las primeras en la industria en tratar de minimizar los efectos ambientales de los viajes aéreos. (TAME Y LAN)

La aerolínea LAN, se ha planteado como visión “ser reconocida como una de las 10 mejores aerolíneas del mundo, se esfuerzan por brindar lo mejor para alcanzar la preferencia de clientes, colaboradores y comunidades, construyendo así una entidad responsable”, para LAN Ecuador la prioridad es la satisfacción de los clientes. Se esfuerzan en implementar prácticas que garanticen una relación eficiente, fluida y amigable con sus clientes y, a la vez, promover una cultura de servicios en sus colaboradores. (Díaz Bustamante , 25)

Desde la planificación del viaje, hasta la post-venta, cada etapa representa para LAN una propuesta de valor, que al sumar a las soluciones de servicio, le facilita marcar la diferencia y entregar la mejor experiencia de viaje a sus clientes. Con el objetivo de poder contar con su preferencia, la aerolínea trabaja en diversos programas, de los cuales se puede destacar “cultura de servicio”. A través de este programa busca ganar el corazón de sus pasajeros y ser la mejor línea aérea en servicio a nivel Sudamericano. (25)

LAN es una empresa que se encarga de velar por el cuidado de medio ambiente en cada uno de sus procesos, gestionado el menor impacto y promover su responsabilidad con el entorno de sus operaciones

A continuación se detallara cada uno de los principales logros que ha realizado en cuanto al desempeño ambiental



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.5.3.2. Renovación de flotas

La compañía, LAN basa su modelo de negocios en la eficiencia operacional, traducido en una flota moderna, la constante inclusión de nuevas tecnologías y la optimización del factor de ocupación de sus vuelos, mediante una exitosa combinación de pasajeros y carga.

Su principal emprendimiento es la renovación de su flota incorporando aeronaves de última generación, de esta manera generando un menor consumo de combustible, menores niveles de ruido y por tanto un menor impacto al medioambiente.

Flota de LAN ECUADOR		
TIPO DE AVION	CAPACIDAD DE PASAJEROS	NUMERO DE AVIONES
AIRBUS 319	144	6
AIRBUS 320	174	5
BOEING 767	238	4

Tabla 14. Tipos de aviones de TAME
Fuente: Autora propia Adriana Berrezueta
Fecha: 20 de Agosto 2015

La flota que cuenta la aerolínea LAN en Ecuador cuenta con con 11 AIRBUS que transportan al interior del país como 4 Boeing que son alquilados por LAN AIRLINES que operan a otros destinos internacionales.

3.3.5.3.3. Sistema de Gestión Ambiental

El grupo LATM alcanzó la certificación de la segunda etapa del IATA Environmental Assessment (IEnvA), en julio del 2015

La aerolínea es la primera en América y la tercera en el mundo en lograr esta certificación, y recibió esta distinción en el contexto de la última reunión anual de IATA en Miami.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La aerolínea ha venido trabajando constantemente en el desarrollo de un sistema de gestión ambiental obteniendo certificaciones ambientales, es así que la aerolínea ha desempeñado un gran trabajo en cuanto se refiere a lo ambiental logrando de esta manera su compromiso con la sostenibilidad.

3.3.5.3.4. Emisiones de la flota de aviones

Para disminuir las emisiones, LAN durante el año 2011 realizó por primera vez la medición de nuestra huella de carbono corporativa, bajo los estándares del Green House Gas Protocol (GHG). Trabajo que incluyó los alcances 1 y 2 en forma completa y algunos aspectos de nuestras operaciones el alcance 3. Como resultado la aerolínea obtuvo un 99,4% de cobertura de sus emisiones de gases de efecto invernadero, medidas en emisiones de CO₂ equivalentes.

De esta manera LAN frente a la industria ha incorporado nuevos aviones y nuevas tecnologías logrando reducir su impacto medioambiental

3.3.5.3.5. Gestión integral de residuos

LATAM Airlines Group lleva a cabo la gestión de los residuos mediante un proceso de clasificación, con el objetivo de recuperar la mayor cantidad posible y asegurar su disposición final adecuada. Los residuos peligrosos son dispuestos de acuerdo con las exigencias legales, para que reciban el tratamiento adecuado.

Es así que uno de sus principales enfoques de la aerolínea LATAM es su sostenibilidad es el cuidado del medio ambiente del que busca beneficiar a las generaciones actuales y futuras de cada región.

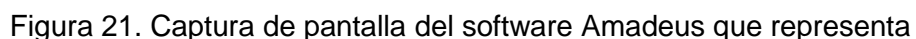
En la actualidad La aerolínea LAN en conjunto con las agencias de viajes utilizan un Sistema de ventas y reserva de boletos electrónicos. Cuyo objetivo principal es reducir la cantidad de papel que se emitía por *tkts electrónicos*³ de esta manera enfocados a la conservación del medio ambiente.

³ Ticket electrónico



En cuanto a su servicio a bordo ha implementado Tablet con videos de los destinos concientizando el respeto por los lugares de la aerolínea. A su vez minimizando los manuales de vuelo en cuanto a la tripulación Otro aspecto de gran importancia LAN ha cambiado los materiales de carros de comida lo que genera menos pesos en sus vuelos

Este dispositivo Movable como indica la Lcda Primavera Verdugo mediante su visita nos indica que permite a los pasajeros llevar toda su información de vuelo en su celular, generando a su vez una gran agilidad en cuanto a la operación del vuelo y sobre todo en cuidado del medio





UNIVERSIDAD DE CUENCA

El sistema de reservar que se utiliza para emitir los boletos electrónicos de las aerolíneas. En el anexo 2 se muestra un ejemplo de boleto electrónico.

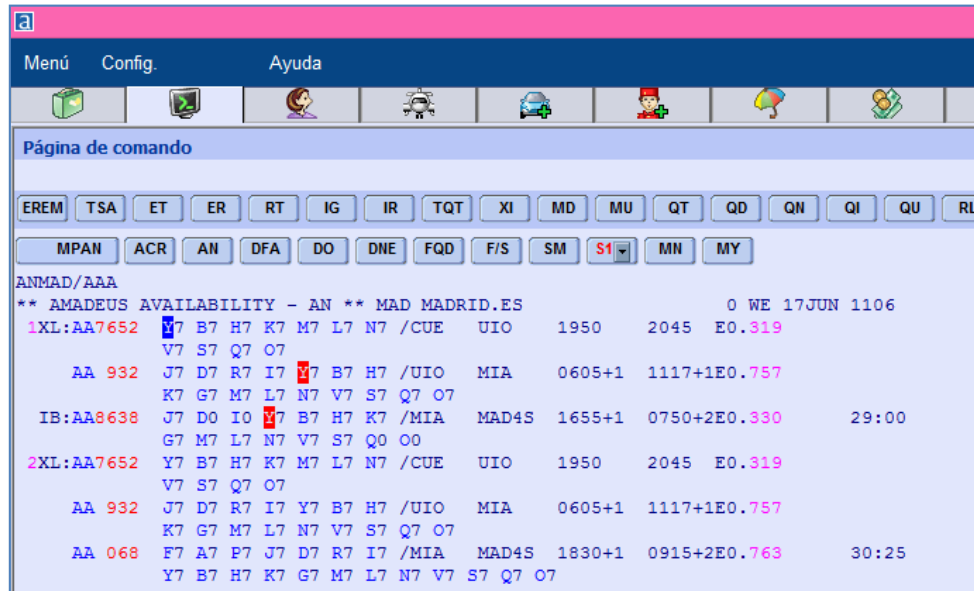


Figura 22 Captura de pantalla del software Amadeus para consultar la disponibilidad de vuelos.

3.4. Certificaciones de calidad ambiental obtenidas por parte de las aerolíneas TAME y LAN

El artículo sobre Turismo, sustentabilidad y certificación: Un reto global de la Revista del Centro de Investigación de la Universidad la Salle de México argumenta que:

La búsqueda del equilibrio entre el crecimiento económico y la protección de los recursos naturales, ha obligado a las naciones a crear iniciativas que garanticen el desarrollo sustentable del turismo. Por ejemplo, el establecimiento de normas y principios uniformes, las guías de mejores prácticas de gestión y la certificación, basada en estándares de sustentabilidad. De ellas, la certificación se ha convertido en una valiosa herramienta para apoyar la conservación de la biodiversidad, así como para proveer a los viajeros de una experiencia que satisfaga sus expectativas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La certificación de la sustentabilidad es un mecanismo con el cual es posible medir cualitativa y cuantitativamente el desempeño del turismo a través de sus prácticas de operación.

Los Programas de Certificación del Turismo Sustentable son instrumentos voluntarios que están por encima de los marcos legales y que, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, cumplen una función cada vez más importante en la reglamentación de servicios turísticos. En un estudio realizado por la misma OMT, en el 2002 existían 104 tipos de certificaciones diferentes.

Los sistemas de certificación se centran en tres aspectos principales:

El desempeño ambiental de las empresas, de los servicios y de los destinos.

- La calidad de los productos.

- La responsabilidad social de las empresas en los servicios. Clasificación y Selección de los programas de certificación. (Reboloso y Salcedo , 77)

3.4.1. Certificaciones de TAME

Los vuelos de avión constituyen escenarios propicios para identificar las características específicas de la calidad del servicio de una aerolínea, sin embargo, existen de por medio otros procesos que forman parte del servicio aéreo comercial y que involucran la determinación de la oferta de calidad que brindan a sus pasajeros. Mundialmente las aerolíneas tienen sus propios estándares de calidad y parámetros para la medición del servicio, así como sus metodologías de investigación.

Los aspectos que se consideran son: mejores clases entre ellas: primera, económica, negocios, etc.; asientos, catering, mejor aerolínea en el territorio, staff de servicio, menor costo, alianzas, servicio en aeropuerto, seguridad, rapidez, calidad, comodidad, etc.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La operación de TAME está respaldada por las certificaciones: ISO 9001, 2008 de Gestión de la Calidad; ISO 14001, 2004 de Gestión Ambiental; y, OHSAS 18001 2007, sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, las mismas que han sido concedidas por Bureau Veritas (BVQI) y autorizadas por organizaciones internacionales (UKAS, ANAB, Y SIC).

Adicionalmente, TAME cuenta con la certificación internacional IOSA (IATA Operacional Safety Audit), avalada por IATA, relacionada con la seguridad operacional, misma que nace como una iniciativa de IATA en el año 2001 y que está encaminado a satisfacer las necesidades de la industria aerocomercial referentes a la seguridad operacional (TAME,1)

3.4.2. Certificaciones de LAN

La Aerolínea LAN, hoy en día tiene como compromiso primordial el cuidado del medio ambiente en cada una de sus operaciones de esta manera busca siempre promover la responsabilidad social.

LAN también cuenta con certificaciones IOSA (sostenida de Gestión de Seguridad y Calidad).

En los momentos actuales, LAN Ecuador cuenta con 6 Aviones Airbus 319 con los cuales realiza los vuelos internos en el país. Tiene un equipo conformado por 900 personas, quienes tienen nacionalidad ecuatoriana y están dedicadas a brindar un servicio de calidad a sus pasajeros. La aerolínea forma parte de la alianza Oneworld que reúne a las mejores compañías aéreas del mundo y que facilita a los pasajeros frecuentemente acumular kilómetros para ser cambiados por pasajes aéreos a cualquier destino del mundo. (TAME Y LAN)

3.5. Programas y Proyectos de TAME Y LAN

Uno de sus principales programas que tiene LAN es “CUIDO MI DESTINO”, cuyo objetivo es crear conciencia ambiental y patrimonial en los jóvenes y comunidad fomentando el turismo sostenible y su colaboración con el desarrollo de las economías locales, mediante la recuperación de espacios turísticos, este



UNIVERSIDAD DE CUENCA

proyecto comenzó 5 años atrás involucrando la participación de estudiantes y voluntarios de la empresa. Lo que la compañía invierte USD 370 en acciones en 11 ciudades de 5 países de América del Sur, estos son: Chile, Argentina, Colombia, Perú y Ecuador.

Es así que LAN inicio su primera fase de responsabilidad social corporativa, “Cuido mi destino” el 09 de junio del 2010. Con la presencia de estudiantes, autoridades municipales y trabajadores de la empresa. Iniciando en la ciudad de Quito, en El Panecillo, después se desarrolló en las Islas Galápagos en Puerto Ayora en el paseo marítimo, Y en la ciudad de Cuenca en el Mirador de Turi, efectuando trabajos de remodelación en cada uno de estos lugares emblemáticos de Ecuador.

En cuanto a la aerolínea TAME se destacó en el encuentro de turismo más importante de Latinoamérica en 22 abril 2015. Sao Paulo, Brasil, fue la sede del World Travel Market Latin America 2015. Este evento constituye un hito de la promoción turística a nivel mundial, y este año contó con la participación del Ministerio de Turismo, TAME EP y más de 20 representantes de empresas turísticas nacionales. En el encuentro participaron alrededor de 1000 expositores quienes promocionaron servicios hoteleros, programas de turismo cultural, de aventura, ecoturismo y servicios de transporte aéreo, entre otros orientados a atraer la atención del público internacional. También se efectuaron ruedas de negocios para facilitar el establecimiento de relaciones estratégicas entre gestores nacionales e internacionales.

TAME EP, por su parte, contribuyó para la difusión de la campaña “All you Need is Ecuador”, que busca visibilizar en el resto del mundo el potencial turístico del Ecuador y, de esta forma, fortalecer el desarrollo social gracias a la gestión turística. En el WTM Latín América, Ecuador destacó por su oferta gastronómica, natural, cultural y patrimonial.

En este contexto, TAME EP ofertó 15 rutas nacionales y 9 conexiones a nivel internacional, las cuales incluyen Sao Paulo-Quito-Sao Paulo y Sao Paulo-Lima-



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Quito-Lima Sao Paulo, con el objetivo de facilitar el acceso de los viajeros a las maravillas turísticas que posee el Ecuador. (TAME Y LAN)

3.6. Investigación sobre la operación de las aerolíneas TAME y LAN en la ciudad de Cuenca.

Para conocer la forma de operación de las aerolíneas que trabajan en nuestra ciudad, y conocer de primera fuente si sus operaciones son sostenibles y sustentables, se ha realizado una investigación exploratoria en fuentes primarias y secundarias.

En fuentes primarias: mediante entrevistas semiestructuradas a los directivos de ambas aerolíneas y, mediante encuestas a los usuarios del servicio aeronáutico en el Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca.

En fuentes secundarias: mediante la investigación en libros, publicaciones y artículos de internet.

3.6.1. Entrevistas semiestructuradas a los Directivos de las aerolíneas

La técnica de entrevistas a profundidad es actualmente una de las más utilizadas alrededor del mundo como parte fundamental de un programa de investigación científico.

Tiende a definirse la entrevista a profundidad, como una conversación ordinaria, con algunas características particulares. Como una situación, normalmente entre dos personas, en la que se van turnando en la toma de la palabra, de manera que el entrevistador propone temas y el entrevistado trata de producir respuestas localmente aceptables. Pero son precisamente tales características particulares de la situación las que alejan a la entrevista de una conversación ordinaria. (Gallego , 409)

3.6.2. Selección de objetivos de medición

Para el desarrollo de este trabajo, se decidió utilizar este método de investigación ya que se trata de investigar un campo totalmente delimitado por lo que



UNIVERSIDAD DE CUENCA

entrevista a profundidad con los directivos de las aerolíneas aportará gran parte de la información que se requiere en la presente investigación.

Lo que se plantea medir con esta entrevista es el nivel de sostenibilidad y sustentabilidad de las dos empresas aeronáuticas que operan en la ciudad de Cuenca, TAME y LAN. (Ver Anexo 1)

3.6.3. Realización de las entrevistas

En TAME, se realizó la entrevista al Ing. Pablo Calle, quien es Jefe de Operaciones de TAME en Cuenca

En LAN, se realizó la entrevista a la Lcda. Primavera Verdugo, quien es la Supervisora de LAN en Cuenca.

3.6.3.1. Resultados de la entrevista en TAME

1. ¿Qué tipo de aviones operan en la ciudad de Cuenca?

Respuesta:

Los tipos de aviones que operan en la ciudad de Cuenca en la ruta Cuenca - Quito - Cuenca son los Airbus 319 y 320 y para la ruta Cuenca - Guayaquil es el ATR 42-500.

2. ¿Cuál es la Capacidad de pasajeros en cada uno de los aviones que opera en la ciudad de Cuenca?

Respuesta:

La capacidad de vuelo en los Airbus 319 es de 120 pasajeros, en los Airbus 320 es de 162 pasajeros y, en el ATR 42-500 es de 48 pasajeros.

3. ¿Cuál es el promedio de pasajeros que se embarcan a diario en la ruta Cuenca – Quito – Cuenca?

Respuesta:

El promedio de pasajeros que se embarca a diario va entre 80 a 100 personas y, en los días feriados van llenos los aviones es decir 162 pasajeros.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4. La aerolínea considera importante la sostenibilidad y sustentabilidad dentro de su operación?

Respuesta:

Hoy en día TAME vela por el cuidado del medio ambiente y Promovemos acciones responsables dentro de nuestras operaciones.

5. ¿Cuáles son las acciones concretas que la aerolínea realiza con la finalidad de que sus operaciones sean sostenibles y sustentables?

Respuesta:

Nuestra principal acción que tenemos en nuestras operaciones es la incorporación de los boletos electrónicos lo que permite mayor agilidad en nuestro pre chequeo.

6. ¿Cuáles son las expectativas de los pasajeros que utilizan esta aerolínea?

Respuesta:

Las expectativas y fidelización que tienen los pasajeros con nuestra aerolínea es la calidad de nuestros productos y buen servicio.

7. ¿Cuál considera que es el aporte que brinda la aerolínea en el turismo hacia la ciudad de Cuenca?

Respuesta:

Nuestro aporte es desarrollar la conectividad aérea de pasajeros, ya que somos la compañía con más frecuencias que une a distintos lugares de nuestro país, fomentando de esta manera un alto índice de turismo en nuestra región.

8. ¿Cuál es el valor actual de los pasajes aéreos en cada una de esas rutas?

Respuesta:

En la ruta Cuenca Quito la tarifa es de 70.26 USD

En la ruta Quito - Cuenca la tarifa es de 81.45 USD

Ida y vuelta la tarifa es de 137.16 USD, económico

En días feriados puede la tarifa llegar hasta los 274.00 USD



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tarifa Promocional 69.00 USD

En la ruta Cuenca Guayaquil la tarifa es de 82.58 USD

En la ruta Guayaquil Cuenca la tarifa es de 82.90 USD

Ida y vuelta la tarifa es de 117.90 USD hasta los 207.00 USD

En la entrevista se obtuvieron los siguientes resultados

Los tipos de aviones que operan en la ciudad de Cuenca en la ruta Cuenca - Quito - Cuenca son los Airbus 319 y 320 y para la ruta Cuenca - Guayaquil es el ATR 42-500. Siendo La capacidad de vuelo en los Airbus 319 es de 120 pasajeros, en los Airbus 320 es de 162 pasajeros y, en el ATR 42-500 es de 48 pasajeros. El promedio de pasajeros que se embarca a diario va entre 80 a 100 personas y, en los días feriados van llenos los aviones es decir 162 pasajeros. En los momentos actuales TAME vela por el cuidado del medio ambiente y Promovemos acciones responsables dentro de nuestras operaciones, siendo Nuestra principal acción que tenemos en nuestras operaciones es la incorporación de los boletos electrónicos lo que permite mayor agilidad en nuestro pre chequeo. Las expectativas y fidelización que tienen los pasajeros con nuestra aerolínea es la calidad de nuestros productos y buen servicio. Nuestro aporte es desarrollar la conectividad aérea de pasajeros, ya que somos la compañía con más frecuencias que une a distintos lugares de nuestro país, fomentando de esta manera un alto índice de turismo en nuestra región.

Varios:

Certificados otorgados a TAME por diversas categorías o instituciones:

- Certificado de Calidad
- Certificado de Servicio
- Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- Certificado ISO 18001 14001 -2004
- IOSA (IATA)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.6.3.2. Resultados de la entrevista LAN

1. ¿Qué tipo de aviones operan en la ciudad de Cuenca?

Respuesta:

El tipo de avión que brindan el servicio a la ciudad de Cuenca son los Airbus 319 el tiempo estimado es de 55 minutos a la ciudad de Quito con el desembarque.

2. ¿Cuál es la Capacidad de pasajeros en cada uno de los aviones que opera en la ciudad de Cuenca?

Respuesta:

Su capacidad es para 144 pasajeros.

3. ¿Cuál es el promedio de pasajeros que se embarcan a diario en la ruta Cuenca – Quito – Cuenca?

Respuesta:

Un promedio de 100 pasajeros por día, y feriados los aviones van llenos.

4. ¿La aerolínea considera importante la sostenibilidad y sustentabilidad dentro de su operación?

Respuesta:

En cuanto al desarrollo sostenible LAN cuenta en su embarque nacional como internacional con el sistema de *paperless* es un pase de abordar que permite a los pasajeros hacer su *check-in* a través de su celular y descargar la información de su viaje lo que facilita el proceso del chequeo ya que cuenta con un código de barras



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura 23 Paperlers chek in
Fuente Fotografía Propia
Fecha: 25 julio 2015



Figura 24 Celular código de barras
Fuente: (LAN)
Fecha: 25 julio 2015

5. ¿Cuáles son las acciones concretas que la aerolínea realiza con la finalidad de que sus operaciones sean sostenibles y sustentables?

Respuesta:

LAN dentro de sus acciones es reducir su impacto ambiental en las rutas y tiene una responsabilidad social lo que hace que cada día sus operaciones generen menos impactos ambientales.

6. ¿Cuáles son las expectativas de los pasajeros que utilizan esta aerolínea?

Respuesta:

Las expectativas que tienen nuestros clientes, es la innovación que día a día brindamos a nuestros clientes.

7. ¿Cuál considera que es el aporte que brinda la aerolínea en el turismo hacia la ciudad de Cuenca?

Respuesta:

Su aporte que brinda LAN es ampliar su cobertura de esta manera generado turismo interno dentro del país de esta manera promoviendo el desarrollo local.

8. ¿Cuál es el costo de un vuelo comercial en la ruta Guayaquil - Cuenca?

Respuesta:

LAN dejó de operar esta ruta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

9. ¿Cuál es el valor actual de los pasajes aéreos en cada una de esas rutas?

Respuesta:

Cuenca - Quito 70.26 USD

Quito - Cuenca 89.30 USD

Vuelo ida y vuelta 142.36 USD

En cuanto a las preguntas realizadas a las dos aerolíneas se puede decir que cumplen con los estándares de sostenibilidad, sin embargo la aerolínea que está en constantes desarrollo es la aerolínea LAN que promueve y ejecuta un modelo de negocio sustentable quien tiene un compromiso muy importante en cuanto a sus operaciones sean sostenibles, y velar por el bienestar de la ciudad, reduciendo su impacto ambiental.

El tipo de avión que brindan el servicio a la ciudad de Cuenca son los Airbus 319 el tiempo estimado es de 55 minutos a la ciudad de Quito con el desembarque. Siendo su capacidad es para 144 pasajeros. En cuanto al desarrollo sostenible LAN cuenta en su embarque nacional como internacional con el sistema de paperless es un pase de abordar que permite a los pasajeros hacer su check-in a través de su celular y descargar la información de su viaje lo que facilita el proceso del chequeo ya que cuenta con un código de barras. LAN dentro de sus acciones es reducir su impacto ambiental en las rutas y tiene una responsabilidad social lo que hace que cada día sus operaciones generen menos impactos ambientales. Las expectativas que tienen nuestros clientes, es la innovación que día a día brindamos a nuestros clientes. Su aporte que brinda LAN es ampliar su cobertura de esta manera generando turismo interno dentro del país de esta manera promoviendo el desarrollo local.

3.6.4. Encuestas a los usuarios del servicio

Para la aplicación de las encuestas, en éste trabajo de investigación se aplica un muestreo aleatorio simple, para lo cual se considera el tamaño del Universo como N. Para seleccionar una muestra del tamaño del universo se escogen los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

individuos de manera aleatoria. La ventaja de éste método es que se aplican en poblaciones pequeñas y se puede elaborar el listado de los individuos encuestados. (Dieterich , 48)

Este método fue el seleccionado ya que a los usuarios del servicio se encuentran cautivos en el Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca y todos los pasajes que van a abordar un vuelo o que llegan de alguno de los destinos a nuestra ciudad son los potenciales encuestados.

Por este motivo, para la realización de esta investigación, se aplicó la encuesta a 80 pasajeros en el Aeropuerto.

3.6.4.1. Elaboración de la encuesta aplicada a los usuarios

El objetivo de ésta encuesta, es determinar el nivel de utilización de los usuarios de los vuelos desde y hacia la ciudad de Cuenca y su nivel de satisfacción.

Previo a su aplicación definitiva se realizó una encuesta piloto, para corregir todos los posibles errores del formulario y garantizar que todas las preguntas estuvieran realizadas correctamente y que su tabulación y resultado fuera el esperado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.6.4.2. Resultados de la encuesta

Pregunta 1:

¿Usted ha escuchado sobre el turismo sostenible?

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	8	10
NO	72	90
TOTAL	80	100

Tabla 15 Tabulación Pregunta 1

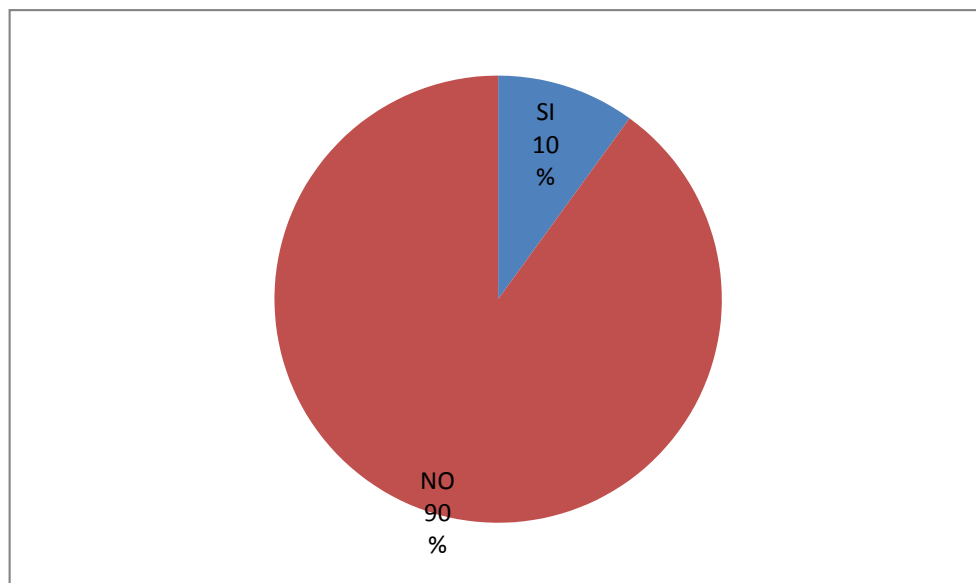


Gráfico 1. Conocimiento sobre el turismo sostenible

Interpretación: en la encuesta realizada a los clientes para saber si han escuchado sobre el turismo sostenible, el 10% manifestaron que sí y el mayor porcentaje expresaron que no, lo que demuestra que existe poco conocimiento sobre este tema.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pregunta 2

Al momento de viajar ¿Qué aerolínea prefiere?

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
TAME	45	56
LAN	35	44
TOTAL	80	100

Tabla 16 Tabulación Pregunta 2

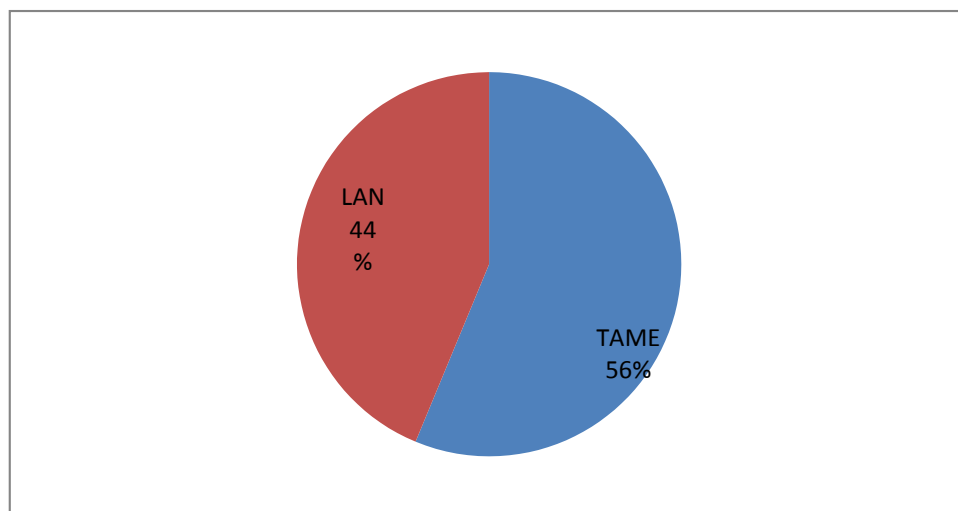


Gráfico 2. Preferencia de aerolínea

Interpretación: sobre las aerolíneas que prefieren los usuario, el 56% prefieren TAME y el 44% LAN. Lo que manifiesta que TAME es la aerolínea de mayor preferencia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pregunta 3

¿Qué servicios considera necesarios que debe brindar una aerolínea?

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
VARIEDAD DE HORARIOS	6	8
BUENA ATENCION	18	23
CALIDAD	12	15
COMODIDAD	4	5
RAPIDEZ	6	8
ENTRETENIMIENTO A BORDO	6	8
MEJORAR SERVICIO A BORDO	7	9
PUNTUALIDAD	9	11
SEGURIDAD	12	15
TOTAL	80	100

Tabla 17 Tabulación Pregunta 3

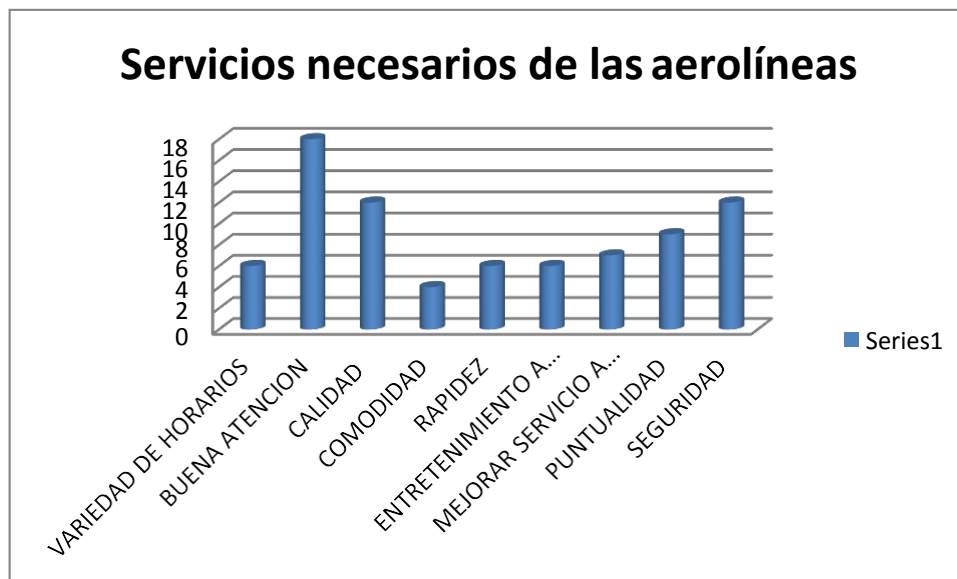


Gráfico 3. Servicios Necesarios de la Aerolínea

Interpretación: de acuerdo a la encuesta aplicada a los clientes sobre los servicios necesarios que debe brindar una aerolínea con mayor frecuencia respondieron que necesitan buena atención (23%), en cuanto a la calidad y la seguridad en sus operaciones con un 15%.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pregunta 4

¿Cuál es la frecuencia aproximada con la que usted viaja por avión?

OPCION	FRECUENCIA	%
ANUAL	6	8
BIMESTRAL	9	11
MENSUAL	11	14
SEMANAL	37	46
SEMESTRAL	12	15
TRIMESTRAL	5	6
TOTAL	80	100

Tabla 18.Tabulación Pregunta 4



Gráfico 4. Frecuencia en la que viaja por avión

Interpretación: de acuerdo a la encuesta aplicada a los clientes sobre la frecuencia aproximada con la que usted viaja por avión con mayor frecuencia respondieron que semanal con un 46%, semestral con un 15% y mensual con un 14%.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pregunta 5

¿En qué horarios suele hacer su viaje?

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
1 am - 11:59 am	18	23
12 pm - 11:59 pm	45	56
AMBAS	17	21
TOTAL	80	100

Tabla 19. Tabulación Pregunta 5

HORARIO QUE SUELE VIAJAR

■ 1 am - 11:59 am ■ 12 pm - 11:59 pm ■ AMBAS

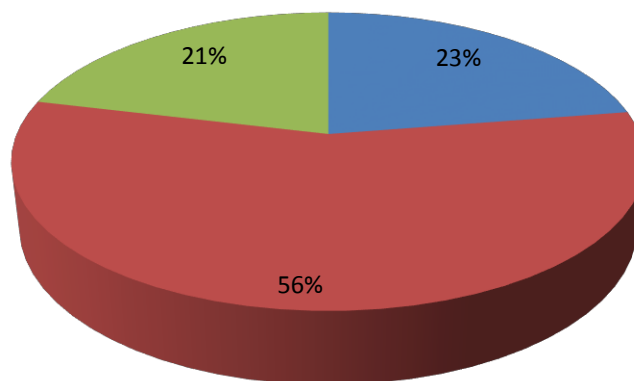


Gráfico 5. Horario que suele viajar

Interpretación: con relación a la encuesta aplicada a los clientes sobre el horario en que suelen viajar con mayor frecuencia respondieron de 12 pm a 11:59 pm con un 56%, de 1 am a 11:59 am con un 21% y en ambos horarios con un 23%.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pregunta 6

¿Según el rango de horario, indique usted las horas en las que suele viajar?

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
21:00	2	3
19:00	2	3
18:00	3	4
13:00	5	6
8:00	5	6
7:00	5	6
6:00	5	6
VARIOS HORARIOS	53	66
TOTAL	80	100

Tabla 20. Tabulación Pregunta 6

HORARIO EN EL QUE SUELE VIAJAR

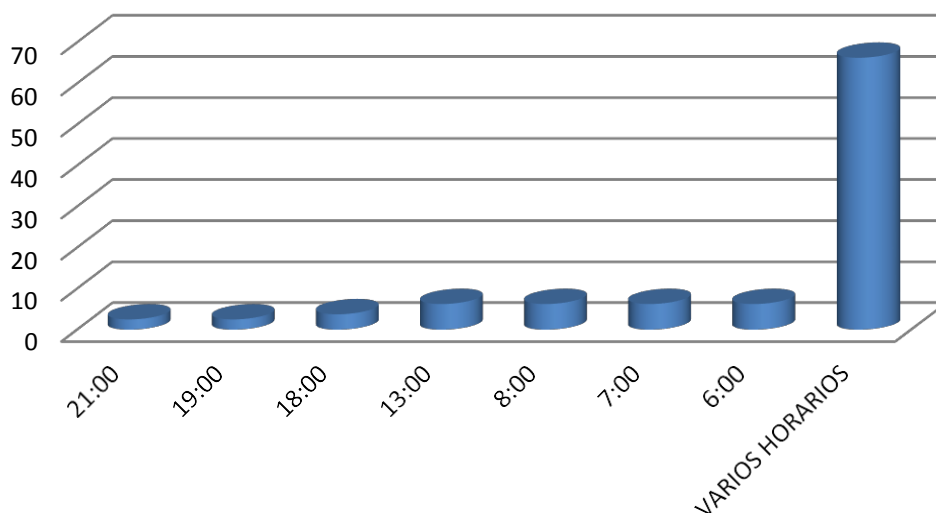


Gráfico 6. Horario en el que suele viajar

Interpretación: de acuerdo a la encuesta aplicada a los clientes sobre el rango de horario con la que viaja por avión con mayor frecuencia respondieron que en varios horarios con un 66%, el resto respondieron que en los diferentes horarios con menor frecuencia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pregunta 7

¿En qué días suele hacer sus viajes?

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
MÚLTIPLE	49	61
DOMINGO	12	15
JUEVES	10	13
MIÉRCOLES	5	6
VIERNES	4	5
TOTAL	80	100

Tabla 21. Tabulación Pregunta 7

DÍAS EN QUE SUELE VIAJAR

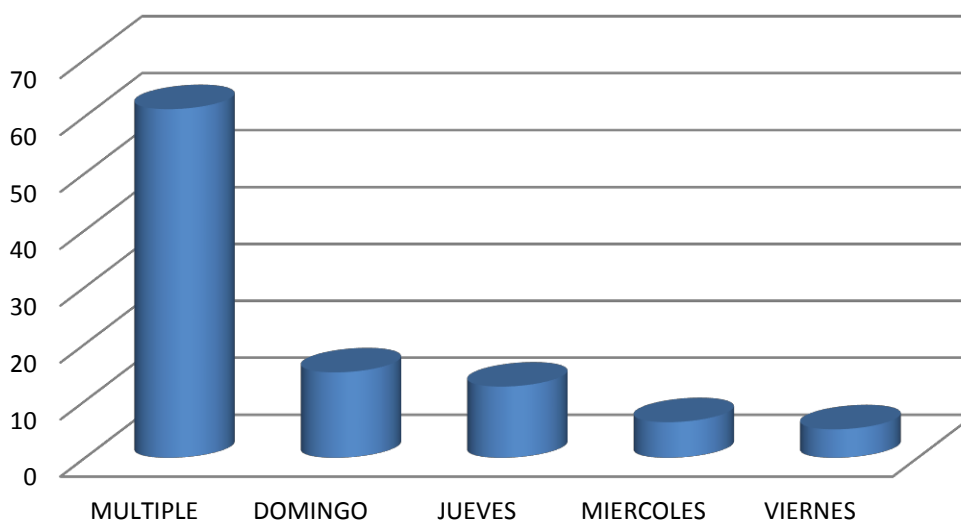


Gráfico 7. Días en que suele viajar

Interpretación: relacionado a la encuesta aplicada a los clientes sobre el día en que suele viajar por avión con mayor frecuencia respondieron que en múltiples días con un 61%, domingo con un 15% y jueves con un 13%.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pregunta 8

¿Cuáles son los destinos a los que usualmente suele viajar por este medio de transporte?

	FRECUENCIA	%
GUAYAQUIL	18	23
COLOMBIA	1	1
COCA	1	1
PERÚ	2	2
MANTA	3	4
LAGO AGRIO	3	4
PICHINCHA	1	1
QUITO	36	45
LOJA	3	4
NEW YORK	9	11
ESMERALDAS	3	4
TOTAL	80	100

Tabla 22. Tabulación Pregunta 8



Gráfico 8. Destinos que suele viajar

Interpretación: de acuerdo a la encuesta aplicada a los clientes sobre los destinos a los que usualmente suele viajar por este medio de transporte con mayor frecuencia respondieron que Quito con un 45%, con un 23% a Guayaquil.

Pregunta 9



UNIVERSIDAD DE CUENCA

¿En términos generales cómo le pareció el precio que pago por su pasaje de avión?

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
CARO	21	26
MUY CARO	29	36
REGULAR	30	38
TOTAL	80	100

Tabla 23. Tabulación Pregunta 9

QUE LE PARECIÓ EL PRECIO

■ CARO ■ MUY CARO ■ REGULAR

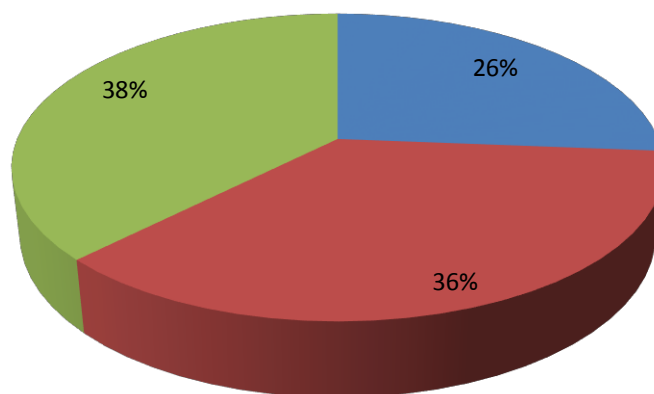


Gráfico 9. Qué le pareció el precio

Interpretación: relacionado a la encuesta aplicada a los clientes sobre el precio con mayor porcentaje respondieron que regular con un 38%, muy caro con un 36% y caro con un 26%.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pregunta 10

¿Con cuánto tiempo de anticipación usualmente compra su pasaje de avión?

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
BIMESTRAL	2	3
ANUAL	1	1
MENSUAL	32	40
MULTIPLE	2	3
SEMANAL	42	53
SEMESTRAL	1	1
TOTAL	80	100

Tabla 24. Tabulación Pregunta 10

TIEMPO DE ANTICIPACIÓN QUE COMPRA EL PASAJE

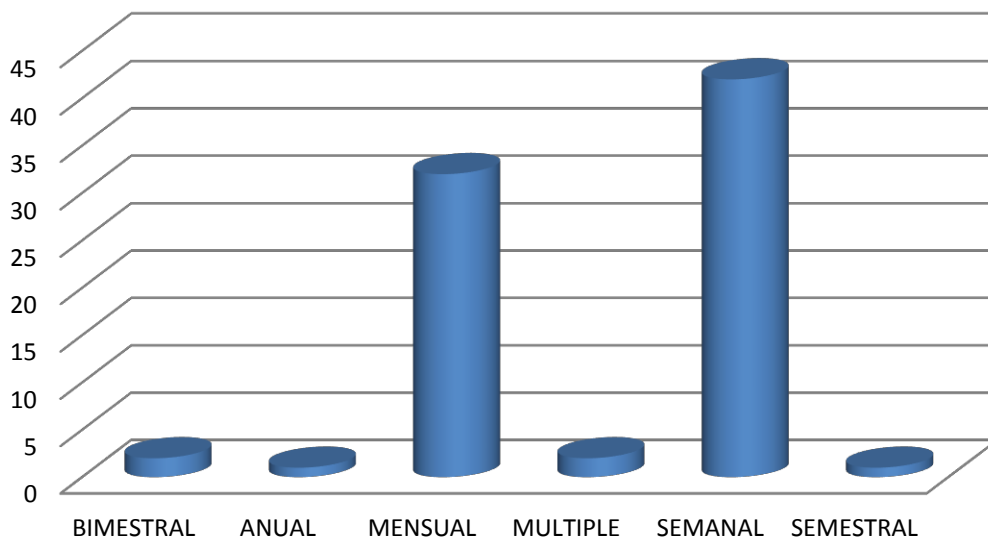


Gráfico 10. Tiempo de anticipación que compra el pasaje

Interpretación: relacionado a la encuesta aplicada a los clientes sobre el tiempo de anticipación que compran los pasajes con mayor frecuencia respondieron que semanal con un 53% y mensual con un 40%.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pregunta 11

¿Motivo del viaje a la ciudad de Cuenca?

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
NEGOCIO	30	38
TURISMO	25	31
ESTUDIO	15	19
SALUD	10	13
TOTAL	80	100

Tabla 25. Tabulación Pregunta 11

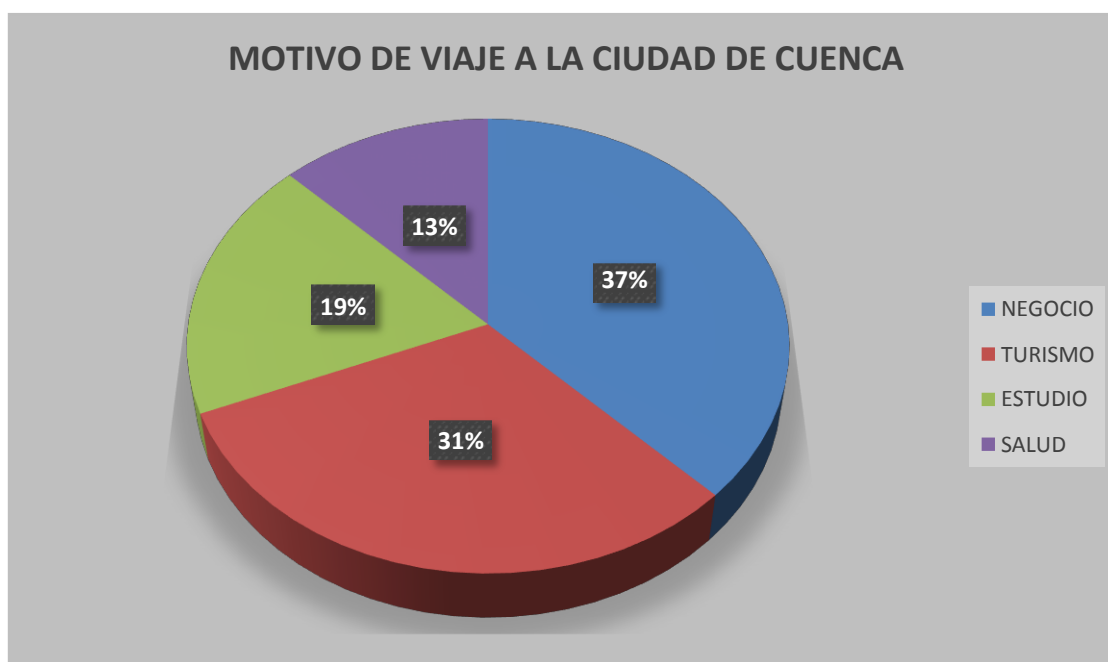


Gráfico 11. Motivo de viaje a la Ciudad de Cuenca

Interpretación: relacionado a la encuesta aplicada a los clientes sobre el motivo del viaje a la ciudad de Cuenca con mayor frecuencia respondieron que por razones de negocio con un 37%, turismo 31%, de estudio con un 19% y con un 13% por salud.

Las respectivas respuestas que se dieron mediante las encuestas a los pasajeros de las diferentes aerolíneas de la ciudad de Cuenca, indicaron sobre los servicios que necesitan las aerolíneas como la calidad de sus servicios y sobre el valor de sus pasajes en un término global las tarifas de las aerolíneas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

tiene un procedimiento, de comprar con anticipación para que sus pasajes resulten económicos.

Es así que mediante una de las preguntas sobre su motivo de viaje vemos que las personas hoy en día a un gran porcentaje viaja a la ciudad por turismo incrementando un gran desarrollo a nuestra ciudad

En cuanto a la sostenibilidad no es percibida en los pasajeros de las aerolíneas

3.7. Benchmarking entre las aerolíneas analizadas y LATAM

El benchmarking, es un anglicismo que, en las ciencias de la administración de empresas, puede definirse como un proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos de trabajo en organizaciones. (Carrión , 139)

En este punto se realiza un benchmarking, entre los indicadores de medición que utiliza la aerolínea LATAM, que conforme el análisis planteado en el numeral 1.5.1 del capítulo 1 de este trabajo, fue seleccionada dentro de un selecto grupo de empresas que son líderes en sostenibilidad, por su buen desempeño económico así como por sus políticas de responsabilidad social y gestión ambiental, comparándolas con las dos aerolíneas que se analizan a lo largo de este trabajo de tesis.

No.	Índices de Sostenibilidad Dow Jones	LATAM	TAME	LAN
1	Reporte Social.	√	√	√
2	Desarrollo de Talento Humano.	√	√	√
3	Compromiso con stakeholders.	√		√
4	Gobierno Corporativo.	√	√	√
5	Confiabilidad.	√	√	√
6	Reporte y gestión ambiental.	√	√	√
7	Estrategia climática.	√		√
8	Eficiencia y Gestión de la relación con clientes.	√	√	√



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Conclusión: Las dos aerolíneas que se han analizado en el transcurso de esta investigación, dentro de sus indicadores de gestión miden la mayoría de los Índices de Sostenibilidad planteados por Dow Jones, lo que significa que ambas aerolíneas están alineadas con el desarrollo sostenible y sustentable.

Especialmente LAN Ecuador ya que como se analizó previamente, esta aerolínea a nivel internacional forma parte de la Alianza LATAM.

El resultado de este estudio comparativo entre las tres aerolíneas es muy alentador para el cuidado del planeta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIONES

1. La sostenibilidad y sustentabilidad son temas que actualmente han tomado consciencia tanto por parte de los gestores de servicios aeronáuticos y por los usuarios, aunque existe poco conocimiento por parte de los usuarios sobre este tema.
2. Las dos aerolíneas que se analizaron durante el desarrollo del presente trabajo, realizan sus acciones con enfoque sostenible y sustentable siempre en pro del desarrollo de los tres aspectos fundamentales: bienestar humano, ecológico y económico.
3. LAN, es un ejemplo de aerolínea responsable, en nuestro país, su principal objetivo en sus vuelos es minimizar sus impactos ambientales, fomentar el turismo y el desarrollo local de esta manera LAN cuenta con su programa de responsabilidad social corporativa, que es “Cuido mi destino” promoviendo una visión de turismo responsable en las distintas ciudades. Aunque en el desarrollo de la encuesta los usuarios manifestaron que prefieren la aerolínea TAME.
4. Las dos aerolíneas analizadas aportan al desarrollo turístico de la ciudad de Cuenca, ofrecen paquetes interesantes, ofertas en temporadas especiales y sobre todo conforme los resultados de la encuesta que se aplicó los usuarios prefieren transportarse en avión.
5. Las aerolíneas LAN y TAME trabajan para mantener una sostenibilidad en relación a la existencia adecuadas de condiciones económicas, ecológicas, sociales y políticas que determinen su funcionamiento de forma armónica a lo largo del tiempo y del espacio.
6. Por medio de estas aerolíneas se trata de mantener un equilibrio entre el entorno y todos los factores o recursos que tiene para hacer posible el funcionamiento de todas sus partes, sin necesidad de dañar el medio ambiente.
7. El Aeropuerto de la ciudad de Cuenca, cumple con los estándares exigidos a nivel mundial para garantizar un correcto funcionamiento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

8. En la encuesta realizadas a los clientes sobre los servicios necesario que debe brindar una aerolínea con mayor frecuencia respondieron que agilidad, puntualidad y la buena atención.
9. Relacionado con la encuesta aplicada a los clientes sobre los destinos a los que usualmente suele viajar por este medio de transporte con mayor frecuencia respondieron que Quito con un 45%, con un 23% a
10. Según la encuesta aplicada a los clientes sobre el motivo del viaje a la ciudad de Cuenca con mayor frecuencia respondieron que por razones de Negocio con un 37 %, turismo con un 31%, de estudio con un 19% y con un 13% por salud de esta forma aportando al desarrollo de la economía local.
11. En la encuesta realizada se indica si conoce el tema relacionado al turismo sostenible donde el 90% no conocen del tema, por lo que no es percibida por los usuarios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RECOMENDACIONES

1. Trabajar cada día más por un mejor servicio y que las personas se sientan a gusto, que encuentren un servicio de calidad siempre concientizándolos sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.
2. A las empresas aeronáuticas promover mediante campañas publicitarias el respeto y cuidado del medio ambiente.
3. A las empresas aeronáuticas, implementar en sus operaciones más acciones que minimicen el impacto ambiental, como:
 - Disminución de ruido
 - Disminuir las emisiones contaminantes
 - Adquirir aeronaves de última tecnología con la finalidad de reducir las emisiones tóxicas.
4. Promover y desarrollar constantemente el turismo sostenible en Cuenca para el progreso económico y la mejor calidad de vida de sus habitantes.
5. Implementar nuevas estrategias y actividades turísticas de forma tal que puedan aprovechar el potencial turístico de la ciudad.
6. Continuar con los buenos servicios brindados por las aerolíneas en la ciudad de Cuenca para la mayor satisfacción del cliente.
7. En cuanto a la falta de información sobre el turismo sostenible en los pasajeros de la ciudad, se debe trabajar con las dos aerolíneas, creando programas que incluyan a los usuarios, de esta manera creando conciencia en cada uno de los usuarios que utilizan este medio, para tener un mundo mejor
8. Que el desarrollo turístico de la ciudad de Cuenca, esté amparada bajo un modelo de gestión de desarrollo económico, que facilite la articulación entre el sector público, privado y de la comunidad que permita que este organismo genere ingresos económicos a la ciudad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, María y María Espinosa. «Mejoramiento de la calidad en el Servicio al Cliente mediante entrenamiento y análisis de procesos.» Facultad de Psicología, Quito (2002): 31.
- Aeropuerto de Cuenca. 12 de Julio de 2015. julio de 12 de 2015 <https://www.google.com.ec/search?q=aeropuerto+cuenca&biw=1280&bih=611&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ei=q_CiVaKrC8mzyASj56z4Bg&sqi=2&ved=0CAYQ_AUoAQ>.
- Aeropuertos del Mundo. 12 de Julio de 2015. <<http://www.aeropuertosdelmundo.com.ar/americanadelsur/ecuador/aeropuertos/cuenca.php>>.
- Amartya, M. 1 de octubre de 2015. <http://www.amartya.org.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=133&Itemid=59>.
- Artaraz, Miren. «Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible.» Revista Ecosistemas (2002): 112.
- Asamblea Nacional. «CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.» Quito: Registro Oficial 449, 20 de Octubre de 2008.
- Barkin, David. Riqueza, pobreza y desarrollo sustentable. México: Jus, 1998.
- Carrión, Juan. Estrategia: de la visión a la acción. Madrid: ESIC, 2007.
- Concepto de Empresa de Servicio. 18 de Junio de 2015. 23 de Agosto de 2015 <<http://deconceptos.com/ciencias-sociales/empresa-de-servicio>>.
- Concepto de Gestión. 18 de Junio de 2015. 2015 <<http://definicion.de/gestion/>>.
- Cueto, Enrique. Septiembre de 2014. 25 de Julio de 2015 <<http://www.desdescl.com/2014/09/latam-airlines-es-el-primer-grupo-de.html>>.
- David, Fred R. Conceptos de administración estratégica. Pearson Educación, 2003.
- Díaz Bustamante, S. «Estudio del perfil de consumidores de las Aerolíneas.» UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL (2012): 25.
- Dieterich, H. Nueva guía para la investigación científica. México: Planeta Mexicana, 1996.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

«DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL.» Quito:
<https://ricardomedinao.files.wordpress.com/2012/12/resol-047-2012proteccionalsapasajeroylebreendoso2.pdf>, 2012.

Flores, Claudia. «MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES PARA EL AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE CUENCA.» UNIVERSIDAD DEL AZUAY (2011): 12.

Gallego, Javier Callejo. «Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación.» Revista española de salud pública (2002): 409-422.

Granda López, Paul. «Fundación Municipal Turismo para Cuenca.» Turismo (2011): 10.

Horovitz, Jacques y Michele Jurgens Panak. Clientes para siempre. Bogotá-Colombia: NTERAMERICANA S.A., 1994.

Idrovo Pérez, Hugo. Fuerza Aérea Ecuatoriana historia ilustrada. Quito: Ecuador, 1999.

Iglesia, Xavier. Una deuda con la Naturaleza. España: McGraw-Hill, 2004.

LAN. LAN. 2015.

«LEY DE AVIACIÓN CIVIL.» Quito:
https://www.tame.com.ec/sites/default/files/adjuntos/ley_de_aviacion_civil.pdf, 2000.

Manzano y Asociados. Estudio Jurídico. 18 de Junio de 2015. 26 de Agosto de 2015
<<http://www.lexmanzano.com/index.php/entrevistas/otras-entrevistas/149-desarrollo-sustentable-de-las-empresas-en-ecuador>>.

Medina, Ricardo. «Desarrollo Sostenido de la Ciudad de Cuenca.» Turismo (2011): 14.

MINTUR. « Descentralización, un medio ideal para la transformación del país.» Turismo (2010): 12.

Montes, Julio. Medio ambiente y desarrollo sostenido. Univ Pontifica Comillas, 2001.

Núñez, Manuel. La Sostenibilidad Turística. 18 de Junio de 2010. 26 de Julio de 2015
<<http://es.slideshare.net/MANUEL1208/los-tres-pilares-de-la-sostenibilidad-turistica>>.

Olalla Chávez, Daniel Alberto. «Plan de Desarrollo Turístico Sostenible para la Parroquia Aroasi.» Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (2014): 10.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Olvera, Ileana y Scherer Oliver. El Cliente y la calidad del Servicio. México: Trilla, 2009.
- Organización Mundial del Turismo. Por un turismo más sostenible. Madrid: OMT, 2005.
- Páez Mateus, Ruth Elena & Reyes Tello, Mary Julieta. «USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES ECUATORIANAS.» Universidad Técnica Particular de Loja (2010): 10-24.
- Pierri, Naína. Historia del concepto de desarrollo sustentable. Sustentabilidad, 2005.
- PITS. 18 de Junio de 2015. <<http://www.pits.com.pe/blog/el-servicio-de-transporte-de-carga.php>>.
- PROECUADOR. CRECIMIENTO ECONÓMICO Y PRODUCTIVO DE ECUADOR. 12 de Julio de 2015. <<http://www.produccion.gob.ec/el-crecimiento-economico-y-productivo-de-ecuador-es-inclusivo-y-democratico/>>.
- Reboloso, Fidel San Martín y Ma. Patricia Salcedo. «Turismo, sustentabilidad y certificación: Un reto global.» Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle (2007): 77-91.
- Rivera, Mateos Manuel. Turismo - Aspectos socioeconómicos, medio ambiente, desarrollo local. España: ISBN, 2012.
- TAME. 12 de Julio de 2015. 22 de Agosto de 2015 <<https://www.tame.com.ec/index.php/es/inicio/informacion-corporativa/nuestra-historia>>.
- TAME Y LAN. 12 de Julio de 2015. 23 de Agosto de 2015 <http://www.elmercurio.com.ec/430503-tame-y-lan-con-la-mayor-preferencia-del-mercado-aereo/#.VaJ9_kRqEg>.
- Turismo Responsable y Sostenible. 18 de Junio de 2015. 21 de Agosto de 2015 <<https://agrotravelturismoresponsable.wordpress.com/2012/03/15/otra-forma-de-viajar-es-posible-descubre-el-turismo-responsable-sostenible/>>.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de entrevista a los directivos de las aerolíneas LAN y TAME.

1. ¿Qué tipo de aviones operan en la ciudad de Cuenca?
2. ¿Cuál es la Capacidad de pasajeros en cada uno de los aviones que opera en la ciudad de Cuenca?
3. ¿Cuál es el promedio de pasajeros que se embarcan a diario en la ruta Cuenca – Quito – Cuenca?
4. ¿La aerolínea considera importante la sostenibilidad y sustentabilidad dentro de su operación?
5. ¿Cuáles son las acciones concretas que la aerolínea realiza con la finalidad de que sus operaciones sean sostenibles y sustentables?
6. ¿Cuáles son las expectativas de los pasajeros que utilizan esta aerolínea?
7. ¿Cuál considera que es el aporte brindado por la aerolínea en el turismo hacia la ciudad de Cuenca?
8. ¿Cuál es el valor actual de los pasajes aéreos en cada una de esas rutas?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 2. Modelo de encuestas que se aplicó a los usuarios de las aerolíneas
Modelo de encuesta que se aplicó a los usuarios del servicio aeronáutico del Aeropuerto
Mariscal Lamar de la Ciudad de Cuenca

ENCUESTAS PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO AERONÁUTICO EN EL AEROPUERTO MARISCAL LAMAR DE CUENCA

1. ¿Usted ha escuchado sobre turismo sostenible?

Sí ☐

No ☐

2. ¿Al momento de viajar ¿Qué aerolínea prefiere ?

TAME

☐

LAN

☐

Otro (especifique)

3. ¿Qué servicios considera necesarios que debe brindar una aerolínea?

Precio

☐

Variedad en horarios

☐

Buena Atención

☐

Calidad

☐

Comodidad

☐

Rapidez

☐

Entretenimiento a bordo

☐

Mejorar servicio a bordo

☐

Puntualidad

☐

Seguridad

4. ¿Cuál es la frecuencia aproximada con la que usted viaja por Avión?

☐ Semanal ☐ Mensual ☐ Bimestral ☐ Trimestral ☐ Semestral ☐ Anual

5. Según el rango de horario, indique usted la(s) hora(s) en el que suele viajar
(Respuesta Múltiple).

☐ 12:00

☐ 11:00



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☐ 10:00
- ☐ 9:00
- ☐ 8:00
- ☐ 7:00
- ☐ 6:00
- ☐ 5:00
- ☐ 4:00
- ☐ 3:00
- ☐ 2:00
- ☐ 1:00

6) ¿En qué día(s) suele hacer su viaje? (Respuesta Múltiple)

- ☐ Domingo ☐ Lunes ☐ Martes ☐ Miércoles ☐ Jueves ☐ Viernes ☐ Sábados

8) ¿Cuál es/son lo(s) destino(s) a los que usualmente suele viajar por este medio de transporte? (Departamento/ Provincia)

1.	
2.	
3.	
4.	

9) ¿En términos generales, cómo le pareció el precio que pagó por su pasaje de avión?

- ☐ Muy Caro ☐ Caro ☐ Regular ☐ Barato ☐ Muy Barato

10) ¿Con cuánto tiempo de anticipación usualmente compra su pasaje de avión?

- ☐ Semanal ☐ Mensual ☐ Bimestral ☐ Trimestral ☐ Semestral ☐ Anual

11) ¿Motivo del viaje a la ciudad de Cuenca?

- ☐ Negocio ☐ Turismo ☐ Estudio ☐ Salud



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 3. Muestra de un boleto electrónico